



**ANALISIS GARANSI TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM
JUAL BELI TELEPON SELULER**

Anisah Novitarani*, Suradi, Rinitami Njatrijani

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail : anisanovitarani@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tentang garansi telepon seluler yaitu antara garansi distributor dan garansi toko. Garansi distributor sendiri dibagi menjadi dua, yaitu garansi distributor resmi dan garansi distributor independen. Selain itu, penelitian ini juga untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang merasa dirugikan karena klausula eksonerasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbedaan garansi antara garansi distributor dan garansi toko cukup mempengaruhi daya beli telepon seluler oleh masyarakat. Garansi di sini berperan penting untuk menjamin kelangsungan telepon seluler yang dibeli oleh konsumen. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk menjamin telepon seluler tersebut aman dan dapat digunakan dengan layak oleh konsumen. Adanya klausula baku yang digunakan untuk menutup perjanjian jual beli telepon seluler ini membuat konsumen tidak dapat mendiskusikan terlebih dahulu perjanjian itu. Hal tersebut banyak dimanfaatkan oleh pelaku usaha dengan mencantumkan klausula eksonerasi yang secara tidak langsung dapat menghilangkan tanggung jawab mereka selaku pelaku usaha.

Kata kunci : garansi, telepon seluler, klausula eksonerasi

Abstract

This research aims to know the difference about mobile phone warranty that is distributor warranty and store warranty. Distributor warranty is divided into two, which official warranty distributor and independent warranty distributor. In addition, this research also to know responsibility of the businessmen to consumers who feel disadvantaged because exoneration clause. The research results showed that difference mobile phone warranty is enough influence to the purchasing power of a mobile phone by the public. Warranty in condition is important to ensure continuity of mobile phones purchased by consumers. Businessmen has a high responsibility for safe mobile phone and can be used with good condition by consumers. There is standart clause that used to close a purchase agreement cellular phones enable consumers can not discuss in advance of that agreement. It is widely used by businesses by including the exoneration clause which indirectly can eliminate their responsibilities as businessmen.

Keywords : warranty, mobile phone, exoneration clause

I. PENDAHULUAN

Salah satu perkembangan teknologi yang sekarang menjadi kebutuhan primer bagi sebagian manusia ialah telepon seluler terutama smartphone. Selain dapat digunakan untuk telepon dan Short Message Service (SMS) seperti kegunaan

telepon seluler semestinya, smartphone dapat digunakan untuk akses internet serta berbagai fitur sosial media yang dapat menghubungkan manusia dengan yang lain. . Seperti kita ketahui, jenis telepon seluler yang beredar di Indonesia sangat banyak dan

variatif. Tentunya para produsen berlomba-lomba melakukan media promosi untuk menarik minat masyarakat dan menyebarluaskan produknya di pasaran. Di sini harga dan kualitas produk akan sangat dipentingkan untuk menarik minat konsumen. Selain memperhatikan harga yang terjangkau tentunya proses jual beli barang elektronik seperti telepon seluler haruslah terdapat pelayanan terbaik yang dilakukan untuk pembeli. Pelayanan tersebut tidak hanya berlaku pada saat pembelian berlangsung, namun lebih ditekankan ketika proses jual beli tersebut selesai, biasanya disebut pelayanan purna jual. Pelayanan purna jual ini lah yang nantinya akan mengarah pada tindakan yang disebut garansi. Sebagian besar pembeli tidak hanya membutuhkan harga yang lebih murah, namun di samping itu memerlukan pengetahuan tentang suatu jaminan yang dapat menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja, kegagalan bahan (kerusakan), dan tentunya pelayanan jaminan setelah purna jual.

II. METODE

Dalam menyusun sebuah penelitian diperlukan suatu metodologi untuk mempermudah dalam penyusunannya. Metodologi berasal dari kata “metode” yang berarti “jalan ke”. Metode menyangkut masalah cara kerja yaitu cara kerja untuk dapat memahami obyek yang menjadi jajarannya ilmu pengetahuan yang bersangkutan.¹ Dalam penyusunan penulisan hukum

ini penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

A. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis adalah suatu pendekatan yang mengacu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku², sedangkan pendekatan empiris adalah suatu penelitian yang mengacu pada kaidah-kaidah hukum yang ada, juga melihat kenyataan-kenyataan dan penerapan kaidah-kaidah hukum tersebut dalam masyarakat.

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris yang lebih mendasarkan pada penelitian lapangan dengan dasar ilmu hukum. Pendekatan yuridis dalam penelitian ini dimaksudkan bahwa penelitian ini ditinjau dari sudut ilmu perdata dagang umumnya dan ilmu hukum perlindungan konsumen.

B. Spesifikasi Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan spesifikasi penelitian secara deskriptif analitis. Deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan melukiskan tentang suatu hal di daerah tertentu dan pada saat tertentu.³ Analitis, maksudnya dikaitkan dengan teori-teori hukum yang ada dan atau peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan obyek yang diteliti.

C. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

¹ Soerjono Soekanto, *Op. Cit.*, hal. 5.

² Ronny Hanitijo Soemitro, *Op. Cit.*, hal. 20

³ Ronny Hanitijo Soemitro, *Op. Cit.*, hal. 35

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari masyarakat atau dari lapangan.⁴ Data primer dalam penelitian ini meliputi:

a. Wawancara

Wawancara yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan jalan tanya jawab yang bersifat sepihak, yang dilakukan secara sistematis didasarkan pada tujuan penelitian.⁵

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, yaitu melalui peraturan perundang-undangan, buku-buku, teori-teori para sarjana, serta buku bacaan lain yang berkaitan dengan judul tulisan. Data sekunder dalam penelitian meliputi:

a. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat terdiri dari:

1). Peraturan Perundang-Undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

b. Bahan hukum sekunder yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisa dan memahami bahan hukum primer, meliputi:

1. Buku-buku pegangan
2. Surat kabar
3. Hasil karya ilmiah para sarjana
4. Website-website yang berkaitan erat dengan judul penulisan hukum yang ditulis

D. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh akan dianalisa secara kualitatif, metode kualitatif digunakan dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman dan pengembangan teori, dimana analisis ini dilakukan secara terus menerus sejak awal sampai akhir dengan melakukan pendekatan secara umum dari tinjauan penelitian⁶.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. PERBEDAAN GARANSI DISTRIBUTOR DAN GARANSI TOKO.

Pemberian garansi pada telepon seluler merupakan hal yang sudah menjadi rahasia umum di kalangan masyarakat. Seperti yang kita ketahui, ketika kita akan membeli sebuah telepon seluler, tentu berbagai macam garansi dan harga ditawarkan oleh para pelaku usaha. Sebagai seorang konsumen tentunya mempunyai hak untuk mengetahui kondisi barang yang akan dibeli serta jaminan yang dijanjikan oleh pelaku usaha. Rata-rata yang paling sering kita jumpai saat membeli perangkat seluler ialah garansi distributor dan garansi toko.

⁴ Ronny Hanitijo Soemitro, *Op. Cit.*, halaman. 52

⁵ *Ibid*, halaman 55

⁶ Soerjono Soekanto, *Op. Cit.*, hlm. 45.

1. Garansi Distributor

Garansi Distributor sendiri dibedakan menjadi dua jenis, selanjutnya akan disebut sebagai garansi distributor resmi dan garansi distributor independen.

a. Garansi Distributor Resmi

Garansi distributor resmi adalah vendor gadget di dunia ketika memasarkan produknya di luar negara asalnya harus melalui distributor yang berasal dari negara sasaran contoh perusahaan samsung(korea) masuk indonesia, samsung harus menjual melalui perusahaan distributor asal Indonesia. Etika bisnisnya vendor menunjuk satu atau beberapa perusahaan distributor untuk memasarkan produk gadgetnya. Pada distributor yang ditunjuk atau sering dikatakan resmi, mendapatkan banyak keuntungan dari vendor secara langsung, dari harga yang murah, *stock* yang banyak, prioritas *stock* dan label garansi resmi.

Untuk pengajuan garansi distributor resmi sendiri telah diatur ketentuan dan alur yang harus dilakukan oleh konsumen apabila ingin mengajukan garansi terhadap telepon selulernya. Keuntungan dari membeli produk dengan garansi dari distributor resmi adalah kita sebagai pengguna akan lebih leluasa untuk memilih dimana kita akan melakukan klaim garansi. Misalnya jika

pada area tempat kita tinggal tidak terdapat jaringan service center dari sang distributor maka kita bisa membawanya ke jaringan service center resmi dari vendor yang bersangkutan, begitu pula sebaliknya.

Menurut Nivi Dwi Lestari, sesuai hasil wawancara yang telah dilakukan di tempat untuk mengajukan klaim garansi yaitu pada distributor resmi PT. Teletama Artha Mandiri (TAM Semarang Badak Raya – Multibrand), makna sebuah garansi itu adalah sebuah bentuk jaminan bahwa telepon seluler yang dipasarkan dengan brand perusahaan kita merupakan produk yang berkualitas dan apabila ada kerusakan pada produk tersebut, mereka akan bertanggung jawab sesuai dengan persyaratan yang berlaku. Garansi distributor resmi tersebar di beberapa wilayah dan setiap wilayah dapat menerima *service* walaupun barang tersebut tidak dibeli di wilayah itu. Jangka waktu perbaikan yang dijanjikan oleh distributor resmi ialah maksimal dua bulan terhitung sejak diajukannya klaim garansi. Hal tersebut untuk mengantisipasi, apabila *spare part* yang dibutuhkan tidak ada maka harus pesan dulu di pusatnya.

b. Garansi Distributor Independen

Garansi Distributor Independen adalah produk yang memiliki garansi resmi maupun garansi distributor sama saja berasal dari vendor yang sama, melalui proses pendistribusian dan proses pajak yang sama pula dan ketika terjadi kerusakan pada gadget yang disebabkan *suspend* atau kerusakan bawaan pabrik akan di klaim dan di perbaiki oleh bagian *service* vendor. Kemudian yang membedakannya adalah perusahaan distributor yang memiliki garansi distributor bukanlah perusahaan yang di tunjuk oleh vendor dan perlakuan serta fasilitas vendor ke distributor ini berbeda dengan distributor yang ditunjuk. Contoh perlakuan, kalau distributor yang di tunjuk vendor , vendor memberikan beberapa materi branding atau iklan atau marketing seperti poster, pamflet, baner dan lain sebagainya, kalau distributor yang tidak di tunjuk mereka menyediakan materi branding sendiri namun kadang ada juga yang dibantu. Apabila *gadget* Anda mengalami *suspend* atau kerusakan bawaan pabrik maka pada garansi distributor resmi, klaim garansi tetap masuk ke vendor namun jalurnya tidak melalui service center tetapi pada toko Anda membeli atau cabang toko Anda membeli gadget tersebut. Jika garansi distributor resmi, konsumen dapat mengklaim langsung

garansi di seluruh service centre resmi vendor X yang ada di Indonesia. Lain halnya dengan garansi distributor independen, jika konsumen ingin mengklaim garansi untuk telepon selulernya, konsumen tidak bisa mengajukan ke service centre resmi vendor X, melainkan harus melalui toko di mana ia membeli telepon selulernya.⁷

2. Garansi Toko

Garansi toko sendiri merupakan garansi yang diberikan oleh toko di mana kita membeli perangkat seluler dan biasanya hanya berlaku maksimal satu bulan. Setelah lewat satu bulan, apabila ada kerusakan maka tidak bisa mengajukan klaim garansi. Akan tetapi, tetap dapat mengajukan perbaikan telepon seluler tersebut dengan biaya tertentu.⁸

Menurut Rujjati jaminan garansi toko yang diberikan dari *counter* berupa kwitansi atau bukti tertulis. Maksimal pengerjaan garansi di *counter* tersebut sekitar seminggu. Jika setelah diperbaiki masih terdapat kerusakan, maka konsumen dapat klaim garansinya selama masih dalam jangka waktu yaitu maksimal satu bulan. Perbedaan garansi toko dan garansi distributor yang

⁷Youdie Fajar, Pelaku Usaha, Wawancara di Semarang pada 11 Januari 2016

⁸<https://www.trinity-mobile.co.id/blog/> diakses pada 10 Maret 2016

paling menonjol ialah konsumen tidak perlu mengantri dan menunggu perbaikan yang waktunya lama. Untuk *spare part*-nya sendiri garansi toko menyesuaikan, tergantung apa yang rusak dan harus diperbaiki. Jika di toko tidak ada, maka mereka juga bisa *service* telepon seluler tersebut ke pihak distributor selama telepon seluler yang diserviskan itu resmi.⁹

Menurut Indraswari Nur Imaniati, garansi ialah suatu pegangan ketika barang yang kita beli sewaktu-waktu terjadi kerusakan dan masih dalam jangka waktu garansinya. Selama ini, ia membeli telepon seluler resmi dari pabriknya. Akan tetapi, setelah empat bulan berjalan, aksesoris *charger* nya rusak dan tidak mau mengisi telepon selulernya. Indras kemudian membawa chargernya ke toko handphone yang ada di sekitar tempat tinggalnya. Ia tidak mencoba membawa *charger*-nya pada garansi distributor resmi. Padahal dalam garansi resmi telah diatur bahwa masa garansi untuk aksesoris jangka waktu maksimalnya ialah enam bulan. Hal tersebut karena ia lebih memilih praktisnya saja, tidak perlu mengantre panjang dan kadang-kadang masalah *charger* saja harus

menunggu sampai berminggu-minggu, bahkan berbulan-bulan. Ia mengatakan bahwa tidak takut ketika telepon selulernya dicharger dengan *charger* yang *sparepart*-nya kemungkinan tidak orisinal seperti standart yang ditentukan oleh pabrik resminya. Menurutnya hal tersebut tidak menjadi masalah berarti selama baterai bisa terisi penuh dan penggunaannya masih dalam batasan normal. Hal yang paling penting ialah telepon selulernya bisa menyala dan tetap bisa komunikasi dengan lancar dan cepat. Nanti misal jika ada kerusakan tetap bisa diklaim ke tokonya dalam jangka waktu dua minggu.¹⁰

B. TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI DALAM GARANSI DAN KETENTUAN PASAL 18 UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999

Dalam praktek pembuatan perjanjian baku di mana isi perjanjian baku dibuat oleh salah satu pihak sehingga pihak lainnya tidak dapat mengemukakan kehendaknya secara bebas, tidak terjadi tawar-menawar mengenai isi perjanjian sebagaimana menurut asas kebebasan berkontrak. Karena negosiasi

⁹Rujiati, Pelaku Usaha, Wawancara di Semarang 11 Januari 2016

¹⁰Indraswari Nur Imaniati, Konsumen, Wawancara di Semarang pada 20 Februari 2016

tidak terjadi, maka terjadilah “*unequal bargaining power of unconscionability*”, dimana posisitawar dari pihak konsumen selalu lebih lemah dari posisi tawar pelaku usaha. Hal inilah yang kemudian menjadikan seringnya kontrak baku menjadi berat sebelah. Munir Fuady mengatakan bahwa faktor-faktor penyebab sehingga seringkali perjanjian baku menjadi perjanjian yang berat sebelah, adalah:¹¹

- a. Kurang adanya atau bahkan tidak adanya kesempatan bagi salah satu pihak untuk melakukan tawar-menawar, sehingga pihak yang kepadanya disodorkan kontrak tidak mempunyai kesempatan untuk mengetahui isi kontrak tersebut, apalagi ada kontrak yang ditulis dengan huruf-huruf yang sangat kecil;
- b. Karena penyusunan kontrak yang sepihak, maka pihak penyedia dokumen biasanya memiliki cukup banyak waktu untuk memikirkan mengenai klausula-klausula dalam dokumen tersebut, bahkan mungkin saja sudah berkonsultasi dengan para ahli, atau dokumen tersebut justru dibuat oleh para ahli. Sedangkan pihak yang kepadanya disodorkan dokumen tidak banyak kesempatan dan seringkali

tidak familiar dengan klausula-klausula tersebut;

- c. Pihak yang kepadanya disodorkan kontrak baku menempati kedudukan yang sangat tertekan, sehingga hanya dapat bersikap “*take it or leave it*”. Dalam praktek klausula-klausula yang berat sebelah dalam kontrak baku tersebut biasanya berwujud sebagai berikut:
 - a. Dicitak dengan huruf kecil;
 - b. Bahasa yang tidak jelas artinya;
 - c. Tulisan yang kurang jelas dan susah dibaca;
 - d. Kalimat yang kompleks;
 - e. Bahkan ada kontrak baku yang tidak berwujud (kontrak tersamar), seperti
 - f. Tiket parkir, karcis bioskop, tanda penerimaan pembuatan foto dan lainnya;
 - g. Jika kalimat ditempatkan pada tempat-tempat yang kemungkinan besar tidak
 - h. dibaca oleh salah satu pihak, misalnya jika klausula eksemisi ditulis
 - i. dalam kotak barang yang dibeli.

Garansi adalah suatu kesepakatan dua pihak yang berupa tanggungan atau jaminan seseorang penjual bahwa barang yang dijual tersebut bebas dari kerusakan atau cacat yang tidak diketahui atau diberi tahu sebelumnya oleh penjual, dan lazimnya garansi atau jaminan ini punya jangka waktu tertentu (lazimnya 1 tahun, 2 tahun, atau 3

¹¹Munir Fuady, 2001, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Bisnis)*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 78.

tahun). Pada umumnya janji, jaminan (*warranty*) itu dapat dikelompokkan dalam dua kategori, yaitu:

- 1) *Express Warranty* (jaminan secara tegas)

Express warranty adalah suatu jaminan atas kualitas produk, baik dinyatakan secara lisan maupun tertulis. Dengan adanya *express warranty* ini, berarti produsen sebagai pihak yang menghasilkan barang (produk) dan juga penjual sebagai pihak yang menyalurkan barang atau produk dari produsen atau pembeli bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajibannya terhadap adanya kekurangan atau kerusakan dalam produk yang dipasarkan. Dalam hal demikian, konsumen dapat mengajukan tuntutananya berdasarkan adanya wanprestasi.

- 2) *Implied Warranty Implied warranty* adalah suatu jaminan yang dipaksakan oleh undang-undang atau hukum, sebagai akibat otomatis dari penjualan barang-barang dalam keadaan tertentu. Jadi, dengan *implied warranty*, dianggap bahwa jaminan ini selalu mengikuti barang yang dijual, kecuali dinyatakan lain.

Kemudian, *implied warranty* ini dibedakan lagi atas:

1. *Implied warranty of merchantability* (jaminan implisit

tentang layak diperdagangkan)

2. *Implied warranty of fitness for a particular purpose* (jaminan implisit tentang kecocokan untuk tujuan tertentu).

Adapun sifat atau karakteristik garansi adalah banyak janji, sedikit prestasi. Keuntungan dari garansi adalah pihak yang berhak atas garansi dapat menuntut pihak pemberi garansi untuk mengganti rugi dalam hal tidak terpenuhinya sifat yang diberikan garansi. Sedangkan kerugian dari garansi adalah akibat bahwa garansi menyimpang dari peraturan-peraturan mengenai wanprestasi dan cacat tersembunyi yaitu peraturan tentang ganti rugi dan jangka waktu daluwarsa. Sehingga garansi mempunyai sifat syarat eksonerasi.

Exoneration Clause (Klausula Eksonerasi) adalah pengurangan, pembatasan, penghapusan kewajiban atau tanggung jawab pelaku usaha, serta penciptaan kewajiban atau tanggung jawab yang dibebankan kepada konsumen.

Jenis-jenis klausula eksonerasi:

- a) Pengurangan atau penghapusan tanggung jawab terhadap akibat-akibat hukum, misalnya ganti rugi akibat wanprestasi.

- b) Pembatasan atau penghapusan kewajiban-kewajiban sendiri.
- c) Penciptaan kewajiban-kewajiban yang kemudian dibebankan kepada salah satu pihak, misalnya penciptaan kewajiban memberi ganti rugi kepada pihak ketiga yang terbukti mengalami kerugian.¹²

Di dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan mengenai ketentuan pencantuman klausul baku, dimana pelaku usaha diberi batasan-batasan dalam membuat klausul baku. Batasan-batasan tersebut diantaranya seperti, larangan tentang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian jika menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen, menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen, menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran, mengatur perihal pembuktian

atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen, memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa, menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya, menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran, sebenarnya memberikan contoh bentuk-bentuk pengalihan tanggung jawab itu, seperti pelaku usaha dapat menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen, atau menolak penyerahan kembali uang yang dibayar dan sebagainya.

Menyimak larangan-larangan yang diatur di dalam beberapa Pasal dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat dipahami bahwa :

- a) Larangan-larangan itu mempertegas pelaksanaan kewajiban produsen-pelaku usaha
- b) Larangan-larangan itu juga dimaksudkan untuk melindungi dua macam kepentingan, yaitu kepentingan umum yang

¹²Rinitami Njatrijani, *Bahan Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*

berkaitan dengan perekonomian dan pembangunan nasional, dan kepentingan individu, yang berkaitan dengan hak-hak konsumen.

- c) Di samping itu, larangan-larangan itu menunjukkan kepada produsen bahwa mereka mempunyai tanggung jawab sebagai produsen-pelaku usaha sekurang-kurangnya dalam dua aspek, yaitu:

Pertama, bertanggung jawab untuk menciptakan iklim berusaha yang sehat, baik antara sesama pelaku usaha maupun antara pelaku usaha dan masyarakat konsumen. Dengan dipatuhinya larangan-larangan tersebut maka hal-hal yang menimbulkan distorsi pasar, persaingan tidak sehat, dan hal lain yang potensial untuk merusak struktur kehidupan perekonomian nasional dapat berjalan dengan baik. Ini berarti tugas, kewajiban, dan tanggung jawab setiap pelaku usahalah untuk senantiasa mewujudkan iklim berusaha yang sehat.

Kedua, bertanggung jawab untuk melindungi masyarakat konsumen, baik sendiri-sendiri maupun keseluruhan dari kemungkinan timbulnya kerugian terhadap diri konsumen ataupun harta bendanya. Dengan ini dimaksudkan pula bahwa tugas untuk menjaga kesejahteraan rakyat melalui penyediaan kebutuhan yang

baik, sehat, dan berkualitas juga merupakan tanggung jawab produsen sebagai pelaku usaha. Produsen sebagai pelaku usaha mempunyai tanggung jawab terhadap segala bentuk kerugian yang diderita konsumen karena memakai atau mengonsumsi produknya yang menimbulkan kerugian.¹³

Jadi pelaku usaha dalam mencantumkan klausul bakunya yang biasanya dicantumkan dalam suatu dokumen atau perjanjian, dimana yang maksud dari dokumen atau perjanjian dalam penelitian disini adalah dalam nota, kwitansi, dan kartu garansi, pelaku usaha tidak boleh melanggar Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seperti disebut diatas. Tetapi beberapa para sarjana menyatakan bahwa perjanjian baku tersebut bertentangan dengan kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab dan melanggar asas-asas hukum nasional, seperti Mariam Barus Badruzaman. Disebutkan jika ada ketidakseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen, dimana dikawatirkan pelaku usaha memanfaatkan kedudukannya sebagai pembuat perjanjian klausul

¹³Janus Sidabalok, 2014, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung: Citra Aditya Bakti, halaman 79-80

baku. Oleh karena itu, jika asas kebebasan berkontrak ingin ditegakan dan kepentingan dunia perdagangan pula tidak dirugikan, satu-satunya cara yaitu dengan membatasi pihak pelaku usaha dalam membuat klausula baku melalui Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak dijelaskan arti dari klausul eksonerasi dan hanya disebutkan arti dari klausul baku pada Pasal 1 Ayat 10 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun Rijken mengatakan klausul eksonerasi adalah klausul yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya dengan membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.¹⁴

Dari pengertian klausul eksonerasi tersebut, berarti klausul yang dibuat oleh pelaku usaha, dimana klausul tersebut berisi tentang pengalihan tanggung jawab pelaku usaha atau

penghindaran diri untuk memenuhikewajibannya dengan membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum. Jika dikaitkan dengan Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, klausul eksonerasi adalah klausul yang mengarah pada pelanggaran Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan, bahwa pencantuman klausul eksonerasi pada nota, kwitansi, dan kartu garansi penjualan barang elektronik bertentangan dengan Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, salah satunya adalah Pasal 1337, yang menyatakan bahwa suatu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan Undang-Undang, kesusilaan atau ketertiban umum, dan pasal ini tentunya semakin mempertegas bahwa klausul eksonerasi pada kartu garansi itu melanggar hukum, karena klausul eksonerasi tentu saja sangat merugikan pihak konsumen. Contohnya seperti “garansi tidak berlaku untuk software/program”, “garansi batal bila segel rusak, faktur/kartu garansi hilang”, “kerusakan karena terbakar,

¹⁴Mariam Darus Badruzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung : Alumni

lembab, serangga dan kondisi barang tidak utuh/lengkap pada saat komplain”, “barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar/kembali”, “barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar/kembali kecuali ada perjanjian/persetujuan lebih dahulu”, nota ini berlaku sebagai bukti garansi, klaim garansi tidak dilayani bila tidak disertai nota diatas, barang yang sudah di service/dipesan lebih 1 bulan tidak diambil bila rusak/hilang bukan tanggung jawab kami. Seperti dijelaskan dalam Pasal 18 Undang-undang no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengenai batasan-batasan klausula baku yaitu mana klausul yang boleh dan tidak. Meskipun dalam pasal tersebut tidak dijelaskan secara detail. Akan tetapi, dalam nota penjualan barang elektronik yang mengandung klausula baku seperti itu melanggar Pasal 18 UUPK, contohnya pada nota pembelian yang mencantumkan klausul baku seperti: “barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan”. Meskipun makna dari klausul tersebut masih luas, namun dikawatirkan mengarah pada pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha dengan kata lain klausul seperti ini mengarah pada klausul eksonerasi. Hal ini tentu saja sangat merugikan pihak konsumen dan melanggar

Pasal 18 ayat 1 huruf (a, dan b) Undang-undang no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bagaimanapun, barang elektronik seperti telepon seluler merupakan barang buatan manusia yang tidak menutup kemungkinan terjadi kesalahan saat pengerjaannya. Harusnya pihak garansi tetap harus bertanggung jawab walaupun sudah masuk di ranah *software*.

Jika ketentuan garansi juga digunakan untuk mengesampingkan tanggung jawab yang umum, harus dinyatakan secara tegas dalam kata-kata ketentuan garansi. Persamaan garansi dengan eksonerasi menyebabkan penerima garansi tidak bebas bila ada kesengajaan dan kesalahan besar. Penerima garansi menyangka bahwa dengan garansi ia dapat memperoleh lebih banyak dari apa yang menjadi haknya. Namun jika keuntungan dan kerugian garansi yang diberikan dibandingkan akan jelas kerugianlah yang lebih menonjol.

Sehingga walaupun sudah sesuai dengan Pasal 26 UUPK di mana pelaku usaha wajib memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan, teori tersebut mempunyai kelemahan. Pertama, menutup kemungkinan bagi tuntutan liability jika tidak tercakup

dalam suatu perjanjian lebih dulu di antara keduanya. Kedua, bentuk dan standar perjanjian biasanya dibuat secara sepihak oleh pihak pelaku usaha dengan klausul baku. Sifat perjanjian ini umumnya rumit dimengerti dan lebih menguntungkan pelaku usaha.

Pelaku usaha dalam perjanjian baku, secara sepihak dapat menghilangkan kewajiban yang semestinya menjadi tanggung jawabnya. Sebaliknya pembeli atau konsumen, jarang mempersoalkan bentuk dan isi perjanjian itu. Akibatnya, jika timbul suatu kerugian yang dialami oleh pihak konsumen, pihak konsumen sendiri yang mengalami kesulitan menuntut haknya karena akses untuk mendapat perlindungan hukum telah ditutup pelaku usaha melalui perjanjian standar itu.

IV. KESIMPULAN

A. Simpulan

1. Dalam perjanjian jual-beli telepon seluler untuk memberikan kenyamanan, keamanan serta keselamatan konsumen dalam memakai atau mempergunakan barang tersebut, pihak pelaku usaha (produsen) menanggung atau memberikan garansi atas barang yang dijualnya. Garansi adalah suatu perjanjian kontraktual yang mengharuskan produsen untuk memperbaiki atau

mengganti produk yang mengalami kerusakan selama masa garansi. Kartu garansi adalah bukti dari adanya perjanjian garansi yang digunakan apabila terjadi kerusakan pada barang tersebut. Garansi telepon seluler terdiri dari garansi distributor resmi, garansi distributor independen, dan garansi toko. Garansi distributor resmi adalah garansi yang langsung ditangani oleh distributor resmi yang ditunjuk langsung oleh *vendor gadget* suatu perusahaan, sedangkan garansi distributor independen adalah garansi yang ditangani perusahaan yang bukan ditunjuk oleh *vendor gadget* resmi suatu perusahaan. Lain halnya dengan garansi toko yang merupakan garansi yang diberikan oleh toko di mana kita membeli perangkat seluler.

2. Pelaku usaha wajib bertanggung jawab selama masa garansi terhadap barang yang dijualnya apabila terdapat kerusakan yang disebabkan bukan karena kesalahan konsumen. Dalam prakteknya, perjanjian garansi tidak seperti perjanjian pada umumnya karena perjanjian garansi merupakan perjanjian baku. Perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausula eksonerasi dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada

dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/penyalur produk (penjual). Adanya klausula eksonerasi, secara tidak langsung dapat menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha apabila ada cacat tersembunyi dalam suatu barang yang dijualnya.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan maka penulis dapat memberikan saran yang dapat dijadikan pengetahuan bagi masyarakat, baik itu pelaku usaha maupun konsumen, yaitu:

1. a. Pada kartu garansi baik distribuor resmi maupun distributor independen, harusnya diatur tentang jangka waktu maksimal berapa lama telepon seluler tersebut diperbaiki.
- b. Sebelum membeli telepon seluler harusnya pembeli mencari tahu perbedaan garansi distributor resmi, garansi distributor independen, dan garansi toko.
- c. Pada kartu garansi distributor independen harusnya produsen mencantumkan prosedur

apabila sewaktu-waktu toko tempat di mana konsumen membeli produknya itu pindah.

2. a. Kepada pelaku usaha (produsen) diharapkan supaya beritikad baik dalam melaksanakan kegiatan usahanya, memperlakukan dan melayani konsumen dengan jujur dan baik serta tidak diskriminatif.
- b. Pelaku usaha dalam beritikad baik harusnya tetap bertanggung jawab terhadap konsumen apabila diketahui terdapat cacat tersembunyi pada barang yang dijual, tanpa berdalih dengan alasan-alasan yang seolah-olah cacat tersembunyi tersebut bukanlah tanggung jawab pelaku usaha.

V. DAFTAR PUSTAKA

Buku

Badruzaman, Mariam Darus, 1980, *Perlindungan terhadap Konsumen Ditinjau dari Segi Standar Kontrak* (Baku), Simposium Aspek- Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, BPHN-Binacipta

Badruzaman, Mariam Darus, 1991, *Perjanjian Kredit*



- Bank*, Bandung: PT. Cutra Aditya
- Bintoro, Ag., Gatot dan Pranowo, 2011, *LAPORAN PENELITIAN MODEL ONGKOS RANTAI PASOK GABUNGAN PRODUSEN DAN DISTRIBUTOR UNTUK PRODUK YANG DIJUAL DENGAN GARANSI PADA LINGKUNGAN SISTEM JUST IN TIME (JIT)*, FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
- Blischke dan Murthy dalam *Warranty Cost Analysis* (1994) dalam *MANAJEMEN GARANSI PRODUK DAN PERKEMBANGANNYA DI INDONESIA* oleh Bermawi P. Iskandar
- Dunne, J. M. Van, 1990, *Wanprestasi dan Keadaan Memaksa Ganti Kerugian* diterjemahkan oleh Lely Nilwan, Den Pasar Bali: Dewan kerjasama Ilmu Hukum Belanda dengan Indonesia Proyek Hukum Perdata
- Fuady, Munir, 2001, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Bisnis)*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- H.S, Salim, 2007, *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUHPerdara*, Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika
- Miru, Ahmadi, 2007, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, Jakarta: Raja Grafindo
- Muhammad, Abdul Kadir, 2000, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Muljadi, Kartini dan Widjaya, Gunawan, 2002, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Nasir, Moh, 1983, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nasution, Az, 1995, *Metode Research*, Jakarta: Bumi Aksara
- Njatrijanji, Rinitami, *Bahan Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*
- Oka Setiawan, I Ketut, 2014, *Jurnal Law Review Tanggung jawab Pedagang Perantara Terhadap Pihak Ke tiga Menurut Hukum Jual Beli*,



- Universitas Tama
Jagakarsa
- Purwosutjipto, 1999,
*Pengertian Pokok Hukum
Dagang Indonesia*,
Jakarta: Djambatan
- Rokan, Mustafa Kamal, 2010,
Hukum Persaingan Usaha,
Jakarta: PT Raja Grafindo
Persada
- Siahaan, N.H.T, 2005,
Hukum Konsumen,
Jakarta: Pantai Rei
- Sidabalok, Janus, 2014,
*Hukum Perlindungan
Konsumen
Indonesia*, Bandung: PT Citra
Aditya Bakti
- Soekanto, Soerjono, 1996,
Pengantar Penelitian Hukum,
Jakarta: UI Press
- Soemitro, Ronny Hanitijo,
1982, *Metodologi
Penelitian Hukum*, Jakarta:
Ghalia Indonesia
- Sriwati, 2000,
Perlindungan
Hukum bagi Para Pihak
dalam Perjanjian Baku,
Yustika. Vol.III No. 2
Desember
- Subekti, 1989, *Pokok-
Pokok
Hukum Perdata*, Jakarta:
Intermasa
- Subekti, 2002, *Hukum
Perjanjian*, Jakarta:
Intermasa
- Susanto, Happy, 2008, *HAK-
HAK KONSUMEN JIKA
DIRUGIKAN*, Cetakan
pertama, Jakarta:
Transmedia Pustaka
- Wahyudi, Lilik, 2005,
*PERAN HARGA,
MEREK DAN GARANSI
TERHADAP EVALUASI
PRODUK KONSUMEN*,
Simposium Riset Ekonomi
II, Surabaya: Ikatan
Sarjana Ekonomi
Indonesia (ISEI)
- Yayasan Lembaga
Konsumen,
1981., *Perlindungan
Konsumen Indonesia,
suatu Sumbangan
Pemikiran tentang
Rancangan Undang-
Undang Perlindungan
Konsumen*,
Jakarta: Yayasan Lembaga
Konsumen
- Perundang-Undangan**
- Undang-undang Nomor 8
Tahun 1999 tentang
Perlindungan Konsumen
- Kitab Undang-Undang
Hukum Perdata
- Internet**
- Zarkashi, Iwan. 4 Desember
2014. Jenis Jenis Garansi
dan Cara Memilih Gadget
dari
Garansinya.komunitas.buk
alapak.com, (Online),
(<https://komunitas.bukalapak.com>)



ak.com/s/xfzwyg/jenis_jenis_garansi_dan_cara_memilih_gadget_dari_garansinya, diakses pada 3 Desember 2015)

<http://duniagadget558.com/2015/05/perbedaan-garansi-resmi-distributor.html> diakses pada Kamis, 10 Maret 2016

<https://www.trinitymobile.co.id/blog/> diakses pada 10 Maret 2016