



**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK TELEMATIKA  
IMPOR TANPA DISERTAI KARTU GARANSI TERKAIT KEWAJIBAN  
PENCANTUMAN KARTU GARANSI BERDASARKAN PERATURAN  
MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 19/ M-  
DAG/ PER/ 5/ 2009**

Angela Hutagaol\*, Bambang Eko Turisno, Suradi  
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
E-mail : [angelahutagaol@gmail.com](mailto:angelahutagaol@gmail.com)

**Abstrak**

Tingginya minat masyarakat Indonesia terhadap produk telematika impor mengakibatkan para pelaku usaha melakukan segala cara untuk menarik minat konsumen, untuk menghindari adanya cacat tersembunyi maka diperlukan garansi pada produk, garansi ini dapat diklaim apabila ada kartu garansi. Mengingat pentingnya kartu garansi maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2009 pada Pasal 2 ayat (1) yang mengatur kewajiban pencantuman kartu garansi pada produk telematika yang dijual di pasar dalam negeri. Tujuan dilakukannya penulisan ini adalah untuk menganalisis dan merumuskan faktor penyebab masih beredarnya produk telematika impor tanpa disertai kartu garansi pada pasar dalam negeri serta menganalisis dan merumuskan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap produk telematika impor tanpa disertai kartu garansi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, faktor penyebab masih beredarnya produk telematika impor tanpa disertai kartu garansi adalah sikap konsumen yang kurang kritis dan peduli, permintaan yang banyak dari konsumen dengan harga yang murah, pelaku usaha cenderung ingin mendapatkan keuntungan yang lebih besar, pelaku usaha yang tidak patuh pada peraturan, pengawasan dan sumber daya yang kurang dari pemerintah. Kedua, perlindungan hukum bagi konsumen terhadap produk telematika impor tanpa disertai kartu garansi yaitu dengan tanggung jawab untuk melakukan penggantian barang sejenis, penerapan sanksi bagi pelaku usaha, penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun di luar pengadilan dan pelaksanaan pembinaan dan pengawasan oleh pemerintah.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Produk, Telematika, Impor, Kartu Garansi

**Abstract**

*The high interest of society Indonesia against importing telematics products resulted in the perpetrator's efforts do every means to attract consumer interest, to avoid the presence of hidden defects warranty is required on the product, this warranty can be claimed if there is a warranty card. Given the importance of warranty card then the Government issued a ministerial regulation of trade in 2009, number 19 on article 2 paragraph (1) which regulates the obligation of inclusion of telematics products warranty card which is sold in the domestic market. The purpose of this writing he does is to analyse and formulate a cause factor still release products telematics import without any warranty card on the domestic market as well as analyze and formulate a form of legal protection for consumers against products telematics import without any warranty card. The results showed that, cause factor still release products telematics import without any warranty card is the attitude of consumers who are less critical and caring, a lot of consumers demand low prices, businessmen tend to want to earn larger profits, businessmen who are not strict rules, oversight and resources that are lacking from the Government. Second, legal protection for consumers against products telematics import without any warranty card with the responsibility to do the replacement, the application of the sanctions for the perpetrators of the attempt, dispute resolution through the courts or out of court as well as the implementation of coaching and supervision by the Government.*

*Keywords: Consumer Protection, Product, Telematics, Import, Warranty Card*

## I. PENDAHULUAN

Produk telematika selalu mengalami perkembangan yang mengharuskan masyarakat lebih teliti dalam setiap pembelian produk agar tidak mengalami kerugian terutama pada saat ini sangat mudah bertukar informasi apapun seiring perkembangan teknologi. Tidak jarang para pelaku usaha ini melakukan persaingan yang tidak sehat guna menarik para minat para konsumen. Pelaku usaha sering mempromosikan produk yang mereka tawarkan tidak sesuai dengan realitanya. Maraknya produk-produk telematika memungkinkan para pelaku usaha menggunakan segala cara untuk menarik minat konsumen, terjadinya persaingan usaha mengakibatkan para konsumen sulit terhindar dari akses negatif pelaku usaha. Dalam penjualan produknya kemungkinan besar dapat terjadi adanya cacat tersembunyi, baik penjual mengetahui atau tidak adanya cacat tersembunyi penjual harus menjamin atas segala cacat yang tersembunyi pada barang yang dijualnya. Cacat tersembunyi adalah cacat yang mengakibatkan kegunaan barang tidak sesuai dengan tujuan pemakaian dari semestinya.<sup>1</sup> Untuk menghindari adanya cacat tersembunyi dan kerusakan pada produk telematika yang dibeli oleh para konsumen maka perlu adanya garansi dan

layanan purna jual agar tidak merugikan konsumen dari kerusakan produk yang dibelinya.

Garansi pada dasarnya merupakan suatu kesepakatan antara dua pihak yang berupa tanggungan atau jaminan dari seorang 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 mempunyai jangka waktu tertentu (lazimnya 1 tahun, 2 tahun atau 3 tahun).<sup>2</sup> Pengertian layanan purna jual dapat dilihat dalam Pasal 1 angka 12 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 634/MPP/Kep/9/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan atau Jasa yang Beredar di Pasar. Dalam pasal tersebut dinyatakan bahwa pelayanan purna jual adalah pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang dijual dalam hal jaminan mutu, daya tahan, kehandalan operasional sekurang-kurangnya selama 1 (satu) tahun. Konsumen yang akan mengklaim garansi pada layanan purna jual memerlukan suatu bukti bahwa produk tersebut dijamin oleh produsen apabila terjadi kerusakan selama masa garansi yaitu dengan adanya kartu garansi. Kewajiban pencantuman kartu garansi yang dikeluarkan oleh Menteri Perdagangan tahun 2009 pada Pasal 2 Permendag No. 19/M-DAG/PER/05/2009, mengatur bahwa setiap produk telematika dan elektronika yang diproduksi dan/atau diimpor untuk diperdagangkan di pasar dalam negeri

---

<sup>1</sup> Adrian sutedi. *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsume*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), halaman 76.

---

<sup>2</sup> Chairuman Pasaribu dan Suwahardi K.Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, cet.ke-2, (Jakarta: Sinar Grafika, 1996), halaman 43.

wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan/garansi dalam Bahasa Indonesia. Kewajiban ini sebenarnya ditentukan dalam rangka menjamin diperolehnya hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang yang akan dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. 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. 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.

Walaupun penyertaan kartu garansi diwajibkan pemerintah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19/ M-DAG/ PER/5/2009 namun masih ada produk telematika yang beredar dan dijual di pasar tanpa pencatuman kartu garansi resmi sehingga hal ini akan merugikan konsumen apabila suatu saat produk telematika yang dibelinya rusak, maka konsumen tersebut tidak dapat komplain karena kartu garansi tidak ada.

Dari uraian di atas maka permasalahan yang dapat disusun antara lain:

1. Apa faktor penyebab masih beredarnya produk telematika impor tanpa disertai kartu garansi pada pasar dalam negeri?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap produk-produk telematika impor tanpa disertai kartu garansi berdasarkan pasal putusan Pengadilan Negeri Banjarmasin Nomor 234/ Pid.Sus/2011/ PN.Bjm, dan Putusan Pengadilan Negeri Salatiga Nomor 36/ Pid.Sus/ 2014/ PN.Slt?

## II. METODE

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis empiris. Metode pendekatan empiris yaitu suatu cara prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian terhadap data lapangan.<sup>3</sup> Spesifikasi penelitian dalam

---

<sup>3</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta, UI Press:1986) halaman 43

penulisan hukum ini adalah deskriptif analitis, yaitu menggambarkan peraturan perundangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang menyangkut permasalahan dalam penelitian ini.<sup>4</sup>

Data-data obyektif penelitian diperoleh melalui studi dokumenter dan studi kepustakaan. Sedangkan untuk mendapatkan data primer diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dengan wawancara dengan konsumen pengguna telematika impor, pelaku usaha yaitu pemilik toko yang menjual produk telematika impor, dan wawancara kepada kepala sub unit Pengawas Barang Beredar Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Faktor Penyebab Beredarnya Produk Telematika Impor Tanpa Disertai Kartu Garansi pada Pasar Dalam Negeri**

##### **1. Faktor Konsumen**

Hasil wawancara dengan konsumen bahwa respon konsumen terhadap ada tidaknya kartu garansi masih sangat rendah,

hanya 45% responden yang menanyakan kartu garansi kepada pelaku usaha. Seharusnya konsumen selalu menanyakan mengenai ketersediaan kartu jaminan/garansi produk telematika yang dibeli karena hal ini merupakan hak mereka, dalam hal inilah diperlukan sikap kritis dari konsumen untuk menanyakan kondisi suatu barang, baik itu dari kualitas maupun kelengkapan barang dari produk tersebut. Sikap konsumen yang kurang teliti, peduli dan kritis inilah yang menyebabkan konsumen mudah sekali menjadi objek perbuatan curang para pelaku usaha. Padahal dengan adanya kartu jaminan dapat menjadi penghubung antara produsen dan konsumen apabila sewaktu-waktu pada masa yang di perjanjikan produk telematika yang dibelinya mengalami kerusakan. Konsumen dapat mengklaim perbaikan dan ketersediaan suku cadang produk selama masa garansi yang di perjanjikan di pusat pelayanan purna jual secara cuma-cuma.

Konsumen yang tidak mempunyai kartu garansi yang berguna untuk mengklaim garansi dan layanan purna jual, mereka tidak akan dilayani dan harus melakukan pembayaran apabila mereka ingin memperbaiki produk telematika yang hendak mereka perbaiki sehingga cenderung merugikan konsumen tersebut. Tidak hanya itu konsumen juga harus memeriksa syarat dan ketentuan yang ada pada kartu garansi karena biasanya dalam kartu garansi ada beberapa ketentuan yang menyebabkan produsen lepas dari tanggung jawab dan menambahkan biaya perbaikan kepada konsumen seperti apabila kerusakan itu terjadi karena kelalaian pengguna atau penggunaan yang tidak sesuai dengan buku panduan penggunaan, kerusakan

---

<sup>4</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990), halaman 97.

yang terjadi karena adanya penggunaan suku cadang yang tidak asli, password yang hilang, kerusakan yang disebabkan oleh virus. Kecenderungan konsumen yang melakukan pengecekan ada tidaknya kartu garansi dilakukan hanya pada saat produk yang dibelinya mengalami kerusakan agar konsumen tersebut dapat mengklaim garansi perbaikan pada layanan purna jual. Kebanyakan dari mereka hanya bertanya saat membeli produk bertanya apakah produk tersebut bergaransi atau tidak, dan jangka waktu garansi saja.

Hasil wawancara dengan penjual handphone<sup>5</sup> pada Toko Grace di daerah Tlogosari Semarang bahwa rata-rata para pelanggan yang datang hanya menanyakan harga, fasilitas dan keunggulan Handphone, dan masa garansi. Bahkan mereka tidak menanyakan dimana *service center* terdekat, mengecek kelengkapan barang yang sudah di beli seperti headset, USB, kartu petunjuk, dan kartu jaminan yang biasanya disertakan didalam kotak produk tersebut ini menunjukkan bahwa memang para konsumen tidak terlalu teliti terhadap barang yang dibelinya sehingga suatu saat konsumen dapat mengalami kerugian. Faktor yang menyebabkan masih beredarnya produk telematika impor tanpa kartu garansi selain karena ketidakpedulian para konsumen juga disebabkan oleh permintaan

konsumen yang terlalu banyak terhadap produk telematika ini namun dengan harga yang murah. Otomatis para pelaku usaha akan mencari cara agar produknya dapat menarik minat para pembeli, maka semakin maraklah produk-produk telematika impor ilegal yang masuk ke Indonesia melalui pelabuhan-pelabuhan ilegal. Produk-produk ilegal ini sudah pasti tidak mempunyai kartu garansi karena produk ini bukan merupakan produk yang memenuhi syarat impor sehingga tidak dapat dilakukan pendaftaran kartu garansi. Pada produk-produk telematika ilegal ini biasanya akan sangat merugikan para konsumen karena tidak terjaminnya mutu barang karena produk ini tidak melalui beberapa tahapan seperti uji kualitas produk, pencantuman label bahasa Indonesia, SNI wajib, termasuk manual kartu garansi.

Temuan Dinperindag pada saat sidak biasanya pada produk-produk yang ditemui produk-produk telematika yang tidak mempunyai kartu garansi jauh lebih murah dan biasanya akan menarik minat dari pembeli karena tergiur dengan harga yang murah, namun tidak tahu bagaimana kualitasnya dan biasanya juga toko menjanjikan perbaikan atau garansi kepada pembeli yang biasanya hanya satu bulan saja dan biasanya pelaku usaha akan meyakinkan pembelinya bahwa produk tersebut bukan produk yang cepat rusak. Anggapan pembeli yang ingin mendapat harga murah dan kualitas bagus inilah kemudian menjadikan barang ini diminati apalagi bagi para konsumen yang tidak terlalu memikirkan penggunaan jangka panjang produk ini dan biasanya perbaikan

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Pemilik Toko Gracia, Jl.Tlogosari Raya Semarang, Ibu Asri, pada tanggal 1 Mei 2016



produk ini apabila mengalami kerusakan cenderung merugikan konsumen.<sup>6</sup>

Menurut penulis sebenarnya pelanggaran terhadap produk telematika yang tidak disertai kartu garansi itu disebabkan oleh konsumen tersebut karena bisa dikatakan tingginya ilegal karena besarnya permintaan (*demand*) dari masyarakat (konsumen) itu sendiri. Dengan kata lain, masih banyak konsumen yang lebih memilih produk seperti itu ketimbang produk yang melalui jalur resmi dan sesuai dengan persyaratan yang sudah ditetapkan pemerintah. Persyaratan menyertakan kartu jaminan ini tentunya memberikan tujuan yang baik bagi masyarakat selaku konsumen untuk melindungi hak konsumen dari akses negatif pelaku usaha tidak jujur sehingga perlu adanya kesadaran dari konsumen agar konsumen dapat memenuhi haknya sebagai konsumen dan juga membantu pemerintah dalam menegakkan hukum perlindungan konsumen di Indonesia.

## 2. Faktor Pelaku Usaha

Dari hasil penelitian bahwa pelaku usaha belum memberikan informasi yang jelas mengenai produk yang dijualnya kepada konsumen serta belum memberikan informasi kepada konsumen terhadap ada tidaknya kartu garansi dalam produk

telematika yang dijualnya. Setiap pelaku usaha dalam undang-undang perlindungan konsumen memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan dalam hal ini maka sudah seharusnya pelaku usaha memberikan informasi yang benar kepada para konsumen mengenai kondisi dan jaminan produk yang mereka jual.

Pelaku usaha terkadang lupa untuk mengingatkan pembeli akan kelengkapan produk yang mereka jual termasuk kartu garansi karena tidak diingatkan pihak konsumen.<sup>7</sup> Selain itu para pelaku usaha khususnya pengecer kurang mengetahui adanya aturan mengenai kewajiban pencantuman kartu garansi pada produk telematika. Mereka mengakui hanya membeli barang dari distributor dan hanya mengecek barang bagus atau tidak.<sup>8</sup>

Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Pengawasan Barang Beredar di Pasar biasanya para pelaku usaha yang menjual produk telematika tanpa kartu garansi adalah produk-produk ilegal biasanya produk impor yang mereka jual untuk menarik minat pembeli dengan harga yang lebih murah. Paling banyak adalah pada produk handphone, televisi, dan radio. Pada saat sidak para pelaku usaha yang terbukti menjual produk telematika yang tidak disertai kartu garansi biasanya mengaku bahwa barang yang datang

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Kasi Pengawasan Barang Beredar dan Jasa, Dinas Perindustrian Pov. Jawa Tengah Bapak Agung Hariyadi, SE, MM, pada 4 April 2016

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Pemilik Toko Roda Phone, di Mall Ciputra Semarang, Ibu Endang, pada tanggal 3 Mei 2016

<sup>8</sup> Wawancara dengan Pemilik Toko Gracia, Jl. Tlogosari Raya Semarang, Ibu Asri, pada tanggal 1 Mei 2016

langsung mereka beli dari distributor dan saat mereka ditanya biasanya mereka tidak mengenal distributor mereka dan tidak mau mengatakan dari siapa mereka membeli barang tersebut sehingga kesulitan bagi pihak pemerintah untuk melakukan tindakan bagi para distributornya agar kejadian tersebut tidak terulang kembali. Belum lagi pada saat melakukan pengecekan barang oleh LS Pro bahwa produk yang biasanya diberikan untuk dites adalah produk-produk yang memenuhi persyaratan. Misalnya ada 10 produk yang di lakukan pengecekan dimana produk telematika tersebut sudah memenuhi syarat termasuk pada kelengkapan kartu garansi, setelah mendapat izin edar dari pemerintah maka pihak produsen tersebut akan menjual produk-produk tersebut dengan mencampurkannya dengan produk telematika tanpa kartu garansi. Bisa juga karena kelalaian dari si produsen yang pada saat pengepakan produk siap jual ternyata lalai untuk memasukkan kartu garansi pada produk.<sup>9</sup>

Penulis berpendapat dari paparan diatas bahwa apapun alasannya bahwa sudah menjadi kewajiban para pelaku usaha untuk tetap menyertakan kartu garansi dalam produk telematika yang dijualnya diminta ataupun tidak diminta pembeli (konsumen)

karena ketentuan pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan No.19/M-DAG/PER/5/2009 diatur bahwa setiap produk telematika dan elektronika yang diproduksi dan/atau diimpor untuk diperdagangkan dalam negeri wajib dilengkapi dengan buku petunjuk dan kartu jaminan bahasa Indonesia, sehingga walaupun pembeli tidak pernah meminta ataupun menanyakan kartu garansi, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menyertakan kartu garansi dalam produk yang di jualnya.

### **3. Faktor Pemerintah**

Pemerintah memiliki peran dalam masih beredarnya produk telematika impor pada pasar dalam negeri tanpa disertai kartu garansi. Kurangnya sumber daya manusia mengakibatkan kurangnya pengawasan pada peredaran barang dalam negeri karena pengawasan dalam hal ini tidak hanya pada produk telematika saja atau kartu garansi saja tapi meliputi pengawasan standar barang, pencantuman label, klausula baku, pelayanan purna jual, cara menjual dan pengiklanan sesuai dengan Permendag Nomor 20 Tahun 2009 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan Jasa. Selain itu yang menjadi objek pengawasan mereka tidak hanya produk tersebut tetapi juga produk lain seperti pangan, pakaian, pupuk, dan bahan berbahaya. Pemerintah khususnya dinas perindustrian dan perdagangan pada saat mengadakan sidak kesulitan meminta informasi data distributor produk telematika yang dijual pemilik toko, sebagian dari mereka tidak mengetahui siapa distributornya sehingga pemerintah kesulitan untuk mengambil tindakan kepada para distributor ilegal, tidak hanya itu terkadang para pemilik

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Kasi Pengawasan Barang Beredar dan Jasa, Dinas Perindustrian Pov. Jawa Tengah Bapak Agung Hariyadi, SE, MM, pada 4 April 2016

toko menutup toko mereka apabila terjadi kebocoran informasi akan diadakan sidak oleh pemerintah.<sup>10</sup>

Wilayah Indonesia yang luas mengakibatkan pemerintah mengalami kesulitan untuk menjangkau semua tempat apalagi pada wilayah pelabuhan tempat penyelundupan barang-barang ilegal maka sangatlah diperlukan kerjasama antara dinas perindustrian dan perdagangan dengan beacukai terhadap barang-barang yang diselundupkan oleh para importir ilegal.

Penulis berpendapat kurangnya sosialisasi kepada pelaku usaha dan konsumen menjadikan masih banyaknya konsumen masih belum tahu hak-haknya sebagai konsumen, bagaimana memenuhi hak-haknya sebagai konsumen apabila dirugikan. Selain itu juga pemahaman terhadap pelaku usaha akan kewajiban mereka agar tidak merugikan para konsumen dan menjadikan konsumen sebagai objek perbuatan curang mereka. Kerjasama yang baik antar lembaga seperti Dinperindag, Bea Cukai, LPKSM, dan lembaga lainnya yang terkait dapat menjadi solusi untuk menanggulangi peredaran produk telematika impor di pasar dalam negeri.

## **B. Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Produk-**

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Kasi Pengawasan Barang Beredar dan Jasa, Dinas Perindustrian Pov. Jawa Tengah Bapak Agung Hariyadi, SE, MM, pada 4 April 2016

**Produk Telematika Impor tanpa disertai Kartu Garansi berdasarkan Putusan Pengadilan Negeri Banjarmasin Nomor 234/ Pid.Sus/2011/ PN.Bjm, dan Putusan Pengadilan Negeri Salatiga Nomor 36/ Pid.Sus/ 2014/ PN.Slt?**

## **Kasus Posisi I Putusan Pengadilan Banjarmasin Nomor 234 / Pid.Sus / 2011 / PN.Bjm**

Pada putusan pengadilan Nomor 234 / Pid.Sus / 2011 / PN.Bjm dimana Cristian Tanaputra dinyatakan bersalah karena telah memperdagangkan produk tanpa disertai kartu garansi dan melanggar ketentuan Pasal 2 ayat (1) Permendag No. 19 Tahun 2009. Pada hari Rabu berdasarkan informasi dari masyarakat bahwa ada printer yang di jual di Toko Aneka computer tidak dilengkapi kartu garansi. Berbekal dari informasi tersebut pada hari Rabu 26 Agustus 2009 sekitar pukul 15.00 WITA, Ahmad Baihaki dan Tri Sasmito mendatangi di Toko Aneka computer yang beralamat di Jalan Mawar No. 43 Banjarmasin yang kemudian melakukan pembelian 1 (satu) buah printer merk Canon MP 145 dengan kesepakatan harga Rp 750.000 yang selanjutnya dibawa ke kantor.

Dalam pengakuan saksi bahwa saksi dilayani oleh Lili Lestari karyawan Toko Aneka yang bekerja pada terdakwa, saat saksi menanyakan kartu garansi, Lili Lestari menjawab kartu garansi ada namun ketika dibuka kartu garansi tidak ada, ketika pembeli menanyakan apabila rusak kemana akan diperbaiki, Lili menjawab apabila rusak dapat dibawa ke toko tersebut dan mengatakan pada saksi bahwa akan diberikan garansi toko selama 1 tahun, apabila terjadi kerusakan printer agar



dibawa kembali ke toko komputer dan apabila terjadi kerusakan total, maka akan diganti dengan yang baru. Setelah dari toko tersebut saksi yang merupakan seorang polisi melapor kepada atasannya dan melakukan pengeledahan pada toko Aneka.

Polisi melakukan penyitaan terhadap 24 printer Canon tanpa disertai kartu garansi. Saat penyitaan tidak ditemukan kartu garansi pada produk tersebut. Setelah polisi menyita produk tersebut terdakwa kemudian terdakwa menghubungi Master Dealer untuk menanyakan printer merek Canon MP 145, kemudian terdakwa diperintahkan untuk menggunakan kartu garansi cadangan yang sudah disiapkan oleh Canon. Terdakwa menunjukkan kartu garansi saat polisi melakukan pengeledahan dan bukan saat polisi melakukan pembelian produk. Harusnya apabila kartu garansi belum sampai kepada pemilik toko, produk tersebut belum dapat dijual sehingga terpenuhilah unsur kesengajaan untuk menjual produk tanpa kartu garansi oleh terdakwa.

Keterangan saksi Lim Yuriandi yang mengenal terdakwa karena sama-sama pemilik toko computer . mengatakan bahwa, setahu saksi Printer Canon ada kartu garansi resminya, dan biasanya biasanya kartu garansi berada didalam maupun di luar kemasan. Apabila barang datang duluan kemudian kartu garansi ketinggalan, akan dikirim belakangan. Pengalaman saksi sebagai *service center* jika ada

konsumen datang tanpa membawa kartu garansi tidak langsung ditolak, karena intruksi pusat supaya di terima tetapi nanti ditanyakan apabila kartu garansinya mungkin ketinggalan supaya dimintakan ke tokonya. Jika dari tokonya tidak di lengkapi kartu garansi, untuk bisa diperbaiki di *service center* harus ada keterangan paling tidak dari toko yang menjual.

Dalam putusan hakim karena pemilik toko terbukti dengan sengaja memperjualkan barang tanpa kartu garansi maka pemilik toko dijatuhi hukuman pidana kepada terdakwa dengan pidana penjara selama 9 (sembilan) bulan karena telah melanggar ketentuan Pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri perdagangan Nomor 19 tahun 2009 tentang kewajiban pencantuman kartu garansi.karena telah melanggar ketentuan Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Peraturan Menteri perdagangan Nomor 19 tahun 2009 tentang kewajiban pencantuman kartu garansi pada produk elektronik dan telematika dimana printer termasuk produk yang wajib dicantumkan kartu garansinya, dan dijatuhi sanksi pidana didasarkan pada Pasal 62 ayat (1) Undang- Undang Perlindungan Konsumen.

### **Kasus Posisi II Putusan Pengadilan Negeri Salatiga Nomor 36/Pid.Sus/2014/PN.Slt**

Berawal ketika pada hari Rabu tanggal 01 Oktober 2014, pukul 10.00 WIB saksi Tri Mukhammad, SH dan saksi Andri Cahyo Setyawan sebagai petugas dari Ditreskrimsus Polda Jateng mendapatkan informasi dari masyarakat bahwa di Counter Handphone Gudang Berry di Swalayan Ada Baru Kota Salatiga telah memperdagangkan alat komunikasi berupa Handphone Merk

Blackberry, I Phone, dan Samsung Galaxy Replika dan BM (Black Market) yang diduga illegal. Kemudian atas informasi tersebut, petugas menindak lanjuti dengan melakukan penyelidikan di Toko Gudang Berry dan benar bahwa ditempat tersebut petugas mendapati alat komunikasi berupa Handphone Blackberry, I Phone dan Samsung Galaxy Replika dan BM (BlackMarket) yang dipajang di etalase toko tersebut.

Pukul 15.00 WIB petugas melakukan penindakan di Toko Gudang Berry di Swalayan Ada Baru Kota Salatiga, Conter Handphone Gudang Ponsel di jalan Nakula Sadewa Raya, Kembang Arum, Salatiga serta di rumah yang beralamat di jalan Bima No.14 Grogol Baru RT.03 RW.08 Kelurahan Dukuh Kecamatan Sidomukti Kabupaten Salatiga. Bahwa selanjutnya petugas melakukan penggeledahan dan penyitaan di kedua counter Handphone tersebut dengan disaksikan oleh saksi Lina Listyana dan saksi Dedi Iskandar untuk selanjutnya melakukan penyitaan di rumah terdakwa Rayon dengan didampingi juga terdakwa Rayon, petugas menemukan dan menyita 14 buah handphone Blackberry, 5 buah Iphone, dan 6 buah handphone merek Samsung, di Counter Handphone Gudang Ponsel yang beralamat di Jalan Nakula Sadewa Raya Kembang Arum Salatiga, petugas menemukan dan menyita 7 handphone merek Blackberry, pada saat petugas berada di rumah terdakwa di Jalan Bima No. 14

Grogol Baru RT 3 RW 8 Kel Dukuh Kec Sidomukti Kota Salatiga.

Ketika petugas menanyakan tentang kepemilikan handphone yang telah digeledah, maka terdakwa mengatakan bahwa handphone tersebut adalah milik terdakwa dan terdakwa mendapatkannya dengan cara memesan melalui BBM serta menanyakan berapa yang harus terdakwa bayar selanjutnya terdakwa mentransfer melalui rekening Sdr.Brian, Sdr. Arnas dari Jambi dan Sdr. Choi, dari Jakarta namun terdakwa tidak pernah bertemu langsung dan terdakwa hanya mengenal melalui media sosial Kaskus yang selanjutnya barang berupa handphone pesanan terdakwa dikirim melalui JNE ke rumah terdakwa, dari handphone yang terdakwa jual tidak disertai kartu garansi.

Menurut Ahli Aman Sinaga dari Direktorat Pemberdayaan Konsumen Ditjen Standarisasi dan Perlindungan Konsumen Kementrian Perdagangan RI, Handphone yang tidak dilengkapi dengan dokumen berupa buku petunjuk penggunaan (manual) dalam bahasa Indonesia dan juga tidak dilengkapi dengan kartu garansi adalah barang yang tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yaitu Pasal 2 ayat (1) jo Pasal 22 Peraturan Menteri Perdagangan RI No. 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (manual) dan kartu jaminan/garansi purna jual dalam bahasa Indonesia bagi produk telematika dan elektronika. Perbuatan terdakwa tersebut sebagaimana diatur dan diancam pidana dalam Pasal 62 ayat (1) UURI No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam putusan ini pemilik toko dijatuhi hukuman pidana penjara selama 5

(lima) bulan dikurangi selama terdakwa dalam tahanan, dengan perintah terdakwa tetap di tahan. Dalam keterangan terdakwa yang merupakan pemilik toko, apabila barang yang dijual dalam jangka waktu 1 bulan mengalami kerusakan maka toko akan mengganti dengan produk sejenis yang baru karena garansi dari toko bukan garansi perbaikan tetapi garansi tukar baru yang kemudian digaransi lagi.

### **1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Konsumen yang mengalami kerugian akibat mengonsumsi produk telematika yang tidak disertai dengan kartu jaminan/garansi purna jual, maka bentuk ganti rugi yang dapat diperoleh oleh konsumen yaitu berupa pengembalian uang atau penggantian produk yang sejenis atau setara nilainya. Tuntutan ganti kerugian ini bukan atas kerugian yang timbul karena kesalahan konsumen sendiri. Sesuai dengan Pasal 19 UUPK penulis menyimpulkan bahwa apabila ada konsumen yang mengalami kerugian akibat mengonsumsi produk telematika impor yang tidak disertai dengan kartu jaminan/garansi purna jual, maka pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi yaitu berupa pengembalian uang atau penggantian produk yang sejenis atau setara nilainya. Seperti halnya pada putusan pengadilan yaitu pada putusan Pengadilan Negeri Banjarmasin Nomor 234/ Pid.Sus/ 2011/

PN.Bjm apabila tidak terdapat kartu garansi pada produk telematika yang dijualnya dalam hal ini adalah printer, apabila produk rusak tanggung jawab pihak toko adalah dengan memberikan garansi toko pada produk selama satu tahun dapat membawanya ke toko untuk diperbaiki apabila mengalami kerusakan total maka dapat dilakukan penggantian produk yang baru. Pada putusan Putusan Pengadilan Negeri Salatiga Nomor 36/Pid.Sus/2014/PN.Slt, sehubungan dengan tidak adanya kartu garansi maka apabila produk mengalami kerusakan, pemilik toko bertanggung jawab untuk memberikan garansi toko namun bukan garansi perbaikan tetapi garansi penggantian produk dengan yang baru yang kemudian digaransi lagi, apabila kerusakan terjadi dalam sebulan pemakaian setelah dibeli.

Dalam kasus ini bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap konsumen sehubungan dengan tidak tersedianya kartu garansi pada produk telematika impor yang dijualnya adalah dengan pemberian ganti kerugian produk yang sejenis atau setara nilainya sesuai dengan pasal 19 ayat (2) UUPK. Walaupun pelaku usaha sudah memberikan ganti kerugian, apabila ada pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan tidak menghapus adanya tuntutan pidana sesuai Pasal 19 ayat (4). Dalam hal ini bahwa kedua pelaku usaha dalam kasus diatas sama-sama dituntut secara pidana karena dengan sengaja telah melanggar Pasal 2 ayat (1) mengenai kewajiban pencantuman kartu garansi pada produk telematika dan elektronika.

### **2. Penerapan Sanksi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Dalam hal perlindungan konsumen terhadap produk telematika tanpa disertai kartu garansi yang diedarkan pada pasar dalam negeri dapat dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sesuai dimana ketentuan ini terdapat dalam pasal 22 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2009 dimana dinyatakan bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana diatur dalam Pasal 2 ayat (1), dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perlindungan Konsumen, sebagaimana diketahui bahwa Pasal 2 ayat (1) Permendag Nomor 19 Tahun 2009 adalah mengenai kewajiban pencantuman kartu garansi yang dipasarkan di dalam negeri baik itu produk dalam negeri maupun produk yang berasal dari luar negeri. Pada kedua putusan diatas, para pelaku usaha dikenakan sanksi pidana penjara sesuai dengan pasal 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dengan pidana masing-masing 9 bulan dan 5 bulan penjara. Dalam kenyataan dilapangan diterapkan sanksi administratif, dimana apabila petugas Dinperindag menemukan pelaku usaha yang menjual produk telematika impor tanpa disertai kartu garansi maka petugas akan melakukan teguran dan penyitaan terhadap produk agar tidak diperjual belikan lagi, apabila masih terulang maka dapat dilakukan pencabutan Surat Izin Usaha.

### **3. Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Penyelesaian sengketa konsumen berkaitan dengan pelanggaran pencantuman kartu garansi pada produk telematika dapat diselesaikan melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Pada kasus di atas penyelesaian sengketa selesai melalui pengadilan. Kasus penjualan printer dan telepon genggam tanpa disertai kartu garansi pada putusan Putusan Pengadilan Banjarmasin Nomor 234 /Pid.Sus/2011/PN.Bjm, dan Putusan Pengadilan Negeri Salatiga Nomor 36/Pid.Sus/2014/PN.Slt dimana para pelaku dijatuhi sanksi pidana sesuai dengan Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan masing-masing dipidana dengan 9 bulan penjara dan 5 bulan penjara, dikurangi masa tahanan masing-masing terdakwa. Dalam kasus ini biasanya diawali dengan adanya laporan dari masyarakat kepada kepolisian kemudian kepolisian akan mengadakan koordinasi, setelah itu pihak kepolisian akan melakukan tindakan pengeledahan pada toko yang diidentifikasi melakukan penjualan produk telematika tanpa disertai kartu garansi kemudian dilakukan penyidikan dan peyerahan berkas ke kejaksaan yang kemudian dilakukan penetapan dan putusan atau eksekusi di pengadilan kepada pelaku usaha atau terdakwa. Penerapan sanksi didasarkan pada pasal 22 Permendag Nomor 19 tahun 2009 yang mengatur pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1), dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan pasal inilah hakim menjatuhkan sanksi pidana kepada para pelaku usaha yaitu apabila dilakukan pelanggaran pada

Pasal 2 ayat (1) Permendag Nomor 19 tahun 2009 maka pelaku usaha biasanya dituntut dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

Hasil wawancara dengan Dinperindag bahwa saja pihaknya lebih mengutamakan melakukan teguran terlebih dahulu kepada pemilik toko apabila pemilik toko tersebut tidak menjual produknya tidak sesuai prosedur termasuk pencantuman kartu garansi yang kemudian produk-produk tersebut disita, namun tidak berhenti sebatas pemberian teguran dan penyitaan pihaknya juga terus melakukan pemantauan terhadap pelaku usaha tersebut agar tidak mengulangi perbuatan yang sama, namun apabila tetap dilakukan berkali-kali dapat dicabut izin usaha ataupun dilaporkan pada pihak kepolisian. Langkah ini digunakan agar kegiatan perekonomian tetap jalan karena apabila semua pelaku usaha yang menjual produk telematika tanpa disertai kartu garansi langsung dipidana ataupun langsung dicabut izin usahanya maka akan mematikan jalannya perekonomian dan sangat merugikan pelaku usaha.

Penulis berpendapat dalam hal ini sebenarnya pelaku usaha seperti pada kasus diatas dimana pemilik toko dijatuhi hukuman penjara masing-masing selama 9 bulan dan 5 bulan penjara, dalam hal ini penulis berpendapat bahwa sungguh tidak adil

apabila yang dipertanggung jawabkan hanya pemilik toko melihat bahwa importir dan/ atau distributor produk ini tetap terlibat, karena perbuatan ini dilakukan secara bersama-sama baik importir, distributor, dan pengecer harusnya sama-sama dijatuhi sanksi. Dalam kedua putusan diatas tidak ada upaya pihak berwajib untuk mengetahui dan melakukan tindakan kepada distributor atau importir barang tersebut berasal, sehingga terkesan seakan-akan melindungi pihak distributor ataupun importir, padahal apabila dilihat lebih jauh harusnya penjatuhan sanksi kepada pelaku usaha yang menjual produk tanpa disertai garansi dimulai dari para importir atau distributor.

Penulis berpendapat bahwa pelaksanaan dalam Permendag nomor 19 tahun 2009 dilapangan kurang sesuai karena dalam Permendag ini pelaku usaha yang disebutkan bukan pengecer tetapi produsen atau pengimpor yang dipertanggung jawabkan sesuai ketentuan pada UUPK, namun kenyataan dilapangan bahwa seringkali yang diawasi lebih kepada pengecer bukan pengimpor atau distributor.

#### **4. Pembinaan dan Pengawasan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah**

Pada kenyataan dilapangan bahwa masih ada kasus-kasus yang berkaitan dengan tidak dicantumkannya kartu garansi pada produk telematika khususnya produk telematika impor walaupun peraturan mengenai kewajiban pencantuman kartu garansi pada produk telematika sudah di berlakukan.

##### **a. Pembinaan**



Salah satu bentuk perlindungan hukum kepada konsumen adalah dengan adanya pembinaan dan pendidikan. Melakukan edukasi merupakan tugas dari pemerintah khususnya bagian perlindungan konsumen yang dapat berkoordinasi dengan lembaga atau instansi lain seperti LPKSM ataupun YLKI. Pendidikan konsumen merupakan Pada Permendag Nomor 19 Tahun 2009 dalam hal pembinaan dilakukan Direktorat Jenderal dengan bekerjasama dengan instansi terkait melakukan pembinaan dengan cara penyebarluasan informasi, edukasi dan konsultasi secara langsung kepada pelaku usaha dan/ atau konsumen.

Penulis berpendapat bahwa dengan adanya pendidikan kepada konsumen maupun pelaku usaha dengan cara penyebarluasan informasi, edukasi dan konsultasi secara langsung kepada pelaku usaha dan/ atau konsumen dapat menanggulangi penyebaran produk telematika impor tanpa disertai kartu garansi. Pembinaan yang berjalan baik akan membantu pemerintah untuk mendorong tingkat kesadaran konsumen untuk melakukan pengaduan, artinya tingkatan perlindungan konsumen itu sangat terkait dengan sejauh mana konsumen itu tahu mengenai informasi produk itu sendiri, kesadaran bahwa mereka mempunyai hak, kesadaran bahwa mereka bisa melakukan komplain. Disisi lain adanya sosialisasi kepada pelaku usaha sangat penting dilakukan mengingat

bahwa para pelaku usaha juga tidak semuanya mengetahui pentingnya kartu garansi. Mengingat negara Indonesia menganut asas *fictie* hukum yang artinya setiap orang dianggap mengetahui adanya suatu undang-undang yang telah diundangkan.<sup>11</sup> Dengan adanya pembinaan oleh pemerintah para konsumen dan pelaku usaha dapat mengetahui apa saja hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen maupun pelaku usaha. Hal tersebut dapat membantu menanggulangi masalah perlindungan konsumen khususnya pada peredaran produk telematika impor tanpa disertai dengan kartu garansi.

## **b. Pengawasan**

Pasal 30 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Pada Pasal 18 ayat (3) Permendag Nomor 19 tahun 2009 dinyatakan bahwa pengawasan terhadap ketentuan petunjuk dan kartu jaminan dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan mengenai ketentuan dan tata cara pengawasan terhadap barang dan/ jasa yang beredar di pasar. Pelaksanaan pengawasan barang beredar dan/ jasa dilaksanakan dengan mekanisme yang diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/ M-DAG/PER/5/2009 tentang Ketentuan dan cara pengawasan barang dan Jasa. Pengawasan barang

---

<sup>11</sup> A.Siti Soetami, SH., *Pengantar Tata Hukum Indonesia*, (Bandung: Relika Aditama, 2007), halaman 10

dan/ jasa dilakukan secara reguler dengan mengambil obyek sampling barang sejenis di pasar tradisional dan toko modern pada tiap 38 lokasi di wilayah Kabupaten dan Kota Provinsi Jawa Tengah selama 12 bulan. Pelaksanaan pengawasan dilaksanakan sesuai dengan mekanisme yang diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 20 M/ DAG/ PER/ 5/ 2009 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan/ Jasa. Setelah petugas selesai melaksanakan pengawasan barang beredar dan/ jasa, menyampaikan laporan hasil pengawasan yang dilampiri kertas kerja dan berita acara pemeriksaan. Laporan hasil pengawasan selanjutnya ditelaah atau dievaluasi untuk langkah tindak lanjut berikutnya antara lain dalam rangka klarifikasi kepada pelaku usaha, koordinasi dengan instansi terkait dan penindakan sesuai ketentuan yang berlaku oleh PPNS atau pihak yang berwajib. Pengawasan Barang Beredar dan/ Jasa dilaksanakan oleh personil berdasarkan surat tugas pimpinan unit kerja Bidang PKPBB Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah.

Peredaran barang dan/ jasa di pasar yaitu di toko modern dan Pasar Tradisional masih banyak ditemukan oleh masyarakat ataupun pengawasan dilapangan oleh petugas pengawas barang beredar yang tidak memenuhi aturan termasuk pelanggaran pada manual kartu garansi. Disamping hal tersebut, pengawasan dilaksanakan berdasarkan

instruksi dari Kementerian Perdagangan ataupun Gubernur Jawa Tengah berkaitan dengan barang yang tidak sesuai dengan hasil uji laboratorium serta membahayakan kesehatan masyarakat. Dari hasil pengawasan ditemukan 34 dari 470 jenis produk yang tidak dicantumkan kartu garansi paling banyak terdapat pada radio tape, handphone, televisi.

Hasil temuan Dinperindag bahwa penyebab pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha sebagian besar, mereka tidak mengetahui ketentuan berdasarkan peraturan perundang-undangan, maka untuk selanjutnya masih perlu dilakukan kegiatan sosialisasi dan publikasi kepada masyarakat dan pelaku usaha. Selanjutnya perlu langkah intensifikasi serta tindak lanjut pada aspek projustisia atas hasil pengawasan barang beredar di Jawa Tengah. Pengawasan secara intensif dilakukan dalam rangka perlindungan terhadap konsumen dan peningkatan kualitas produk dalam negeri agar mampu bersaing di era pasar global. Adapun temuan hasil pengawasan telah dilakukan tindak lanjut antara lain:

1. Membuat berita acara hasil pengawasan antara petugas pengawas barang dan/ jasa dengan pelaku usaha, yaitu berisi identitas umum dan catatan hasil pengawasan. Dan bagi pelaku usaha yang ditemukan barang tidak sesuai dengan ketentuan, maka pelaku usaha menarik barang tersebut secara sukarela dan membuat surat pernyataan akan menarik dan tidak akan menjual barang yang tidak memenuhi ketentuan dimaksud.
2. Melakukan klarifikasi dengan meminta informasi dan keterangan

- lebih lanjut kepada pelaku usaha terkait barang yang tidak diketahui tidak memenuhi ketentuan.
3. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait, agar dilakukan tindak lanjut sesuai dengan kewenangannya.
  4. Melaporkan kepada Kementerian Perdagangan terkait pelaksanaan pengawasan atas dasar instruksi melakukan pengawasan terhadap produk yang tidak memenuhi ketentuan.

Penyelenggaraan pengawasan barang beredar dan/jasa adalah dalam rangka perlindungan konsumen dalam memenuhi kebutuhannya dengan obyek barang beredar dipasar. Kegiatan pengawasan dilaksanakan secara reguler, petugas masih banyak menemukan barang yang tidak sesuai ketentuan sebagaimana diatur dalam perundang-undangan. Hal ini menunjukkan bahwa intensitas pengawasan dan sosialisasi serta kemampuan pelaku usaha dalam menerapkan atau mengimplementasikan kebijakan Pemerintah tentang perlindungan konsumen perlu di optimalkan.

Hasil pelaksanaan pengawasan barang beredar dan/ jasa pada tahun 2015, terdapat beberapa hal yang masih perlu ditindak lanjuti guna optimalisasi pengawasan barang beredar dan / jasa dalam rangka meningkatkan perlindungan konsumen, yaitu :

1. Peningkatan sosialisasi dan publikasi kepada masyarakat dan pelaku usaha;
2. Diperlukan media komunikasi masyarakat secara langsung untuk menyampaikan pengaduan dan informasi berkaitan temuan dilapangan dan hal-hal yang perlu diketahui oleh masyarakat dan pelaku usaha;
3. Peningkatan keterpaduan penyelenggaraan pengawasan barang beredar dan jasa lintas sektor;
4. Peningkatan tindak lanjut pengawasan dari aspek promotif kepada represif (*projustisia*) dalam rangka penegakan hukum dan perlindungan masyarakat serta kesadaran para pelaku usaha;
5. Intensifikasi pengawasan barang beredar dan/ jasa oleh petugas pengawas barang dan/ jasa serta PPNS-PK melalui peningkatan format dan mekanisme pengawasan.

#### IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian penulis, maka diambil suatu kesimpulan dari permasalahan yang telah dikemukakan dalam skripsi ini, yaitu:

1. Produk telematika impor yang tidak disertai dengan kartu jaminan/garansi purna jual dalam bahasa Indonesia masih beredar dipasaran disebabkan oleh kurangnya kesadaran konsumen akan haknya sebagai konsumen dimana setelah purna transaksi konsumen kurang memperhatikan kelengkapan dari produk yang dibelinya, konsumen baru menyadari setelah produk yang dibelinya rusak. Harga yang lebih murah karena produk tersebut adalah produk *illegal*, anggapan pembeli yang ingin

mendapat harga murah dan kualitas bagus inilah kemudian menjadikan barang ini diminati apalagi bagi para konsumen yang tidak terlalu memikirkan penggunaan jangka panjang produk ini dan biasanya perbaikan produk ini apabila mengalami kerusakan cenderung merugikan. Konsumen dan pelaku usaha yang tidak mengetahui bahwa adanya peraturan kewajiban untuk mencantumkan kartu garansi sesuai Pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2009. Pelaku usaha yang selalu mengambil keuntungan lebih besar tanpa memperdulikan hak konsumen. Kurang maksimalnya pengawasan dari pemerintah, dan kurangnya sumber daya manusia dalam hal ini dari pihak pemerintah khususnya dinas perindustrian dan perdagangan untuk melakukan pengawasan, para pelaku usaha cenderung tidak mengenal distributornya sehingga pemerintah kesulitan untuk melakukan tindakan kepada para distributor, dan banyaknya pelabuhan-pelabuhan yang tidak resmi mengakibatkan barang-barang *ilegal* mudah masuk ke Indonesia.

2. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang mengonsumsi produk telematika impor yang tidak disertai dengan kartu jaminan/garansi sesuai dengan putusan Pengadilan Negeri Banjarmasin Nomor 234 / Pid.Sus / 2011 / PN.Bjm dan

Putusan Pengadilan Negeri Salatiga Nomor 36/Pid.Sus/2014/PN.Slt adalah dengan penggantian ganti rugi berupa pengembalian barang yang sejenis sesuai Pasal 19 ayat (2), sanksi yang diterapkan kepada para pelaku adalah dengan penarapan sanksi pidana sesuai dengan Pasal 62 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penerapan sanksi ini didasarkan pada Pasal 22 Permendag Nomor 19 Tahun 2009 yang mengatur pelanggaran ketentuan Pasal 2 ayat (1) Permendag Nomor 19 Tahun 2009 dikenai sanksi sesuai dengan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa dalam putusan Pengadilan Negeri Banjarmasin Nomor 234 / Pid.Sus / 2011 / PN.Bjm dan Putusan Pengadilan Negeri Salatiga Nomor 36/Pid.Sus/2014/PN.Slt adalah melalui pengadilan namun sebaiknya apabila terjadi sengketa pada produk telematika tanpa pencantuman kartu garansi ada baiknya diselesaikan diluar pengadilan baik melalui jalur damai maupun BPSK. Pelaksanaan pembinaan sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada konsumen agar konsumen dan pelaku usaha mengetahui hak dan kewajiban mereka mengenai kewajiban pencantuman kartu garansi, pengawasan yang ketat dari pemerintah dan juga masyarakat juga dapat membantu menanggulangi peredaran produk telematika impor tanpa disertai kartu garansi.

## V. DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Lubis, Suwardi K, dan Chairuman Pasaribu. 1996. *Hukum*



*Perjanjian dalam Islam.*  
Jakarta: Sinar Grafika.

Soekanto, Soerjono. (1981).  
*Meninjau Hukum Adat  
Indonesia.* Jakarta : CV  
Rajawali.

\_\_\_\_\_. (1984).  
*Pengantar Penelitian Hukum.*  
Jakarta: UI Press.

Soemitro, Ronny Hanitijo.  
(1990). *Metodologi  
Penelitian Hukum dan  
Jurimetri.* Jakarta: Ghalia  
Indonesia.

Soetami, A.Siti SH, 2007,  
*Pengantar Tata Hukum  
Indonesia,* Bandung:  
Relika Aditama.

Sutedi, Adrian. 2008.  
*Tanggung Jawab Produk  
dalam Hukum  
Perlindungan Konsumen.*  
Bogor : Ghalia Indonesia.

Peraturan Menteri Perdagangan RI  
Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 tentang  
Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan  
Barang dan/ Jasa.

Peraturan Menteri Perdagangan RI  
Nomor 54/M-DAG/PER/10/2009  
tentang Ketentuan Umum di Bidang  
Impor

## **B. Peraturan Perundang- undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum  
Perdata.

Undang- Undang No. 8 Tahun  
1999 tentang Perlindungan  
Konsumen

Peraturan Menteri Perdagangan  
Republik Indonesia Nomor 19/M-  
DAG/PER/5/2009 tentang  
Pendaftaran Petunjuk Penggunaan  
(Manual) dan Kartu Jaminan/  
Garansi Purna Jual dalam Bahasa  
Indonesia bagi Produk Telematika  
dan Elektronika