



## ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS GARANSI PRODUK ELEKTRONIK *SMART KEY* BAGI KONSUMEN

**Khansa Alyanadine Fatihah Sanjaya\*, Rinitami Njatrijani**

Program Studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail : [alyanadine.sanjaya@gmail.com](mailto:alyanadine.sanjaya@gmail.com)

### Abstrak

Perlindungan konsumen atas garansi produk elektronik smart key menjadi penting seiring pesatnya adopsi teknologi dalam industri otomotif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen atas garansi produk smart key serta mengkaji upaya hukum yang tersedia jika klaim garansi ditolak. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan spesifikasi deskriptif-analitis, berlandaskan pada bahan hukum primer (peraturan perundang-undangan) dan sekunder (literatur, jurnal), serta didukung data lapangan melalui wawancara dengan pelaku usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab yuridis untuk memenuhi garansi produk, namun implementasinya masih menghadapi kendala dalam praktik, terutama terkait klausula baku dan pembuktian sepihak. Konsumen memiliki akses terhadap penyelesaian sengketa melalui mekanisme internal, BPSK, atau litigasi. Perlindungan hukum telah diatur secara normatif, namun efektivitasnya menuntut penguatan regulasi dan keseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen.

**Kata kunci :** Perlindungan Konsumen; Garansi; Smart Key; UUPK; Penyelesaian Sengketa

### Abstract

*Consumer protection regarding the warranty of smart key electronic products has become increasingly important in line with the rapid adoption of technology in the automotive industry. This study aims to analyze the forms of legal protection granted to consumers for smart key product warranties and to examine the available legal remedies if warranty claims are denied. The research employs a normative juridical method with a descriptive-analytical specification, based on primary legal materials (statutory regulations) and secondary sources (literature, journals), and is supported by field data through interviews with business actors. The results show that business actors have a legal responsibility to fulfill product warranties; however, implementation still faces practical obstacles, particularly related to standard clauses and unilateral evidence. Consumers have access to dispute resolution through internal mechanisms, BPSK, or litigation. Legal protection is normatively regulated, but its effectiveness requires stronger regulations and a balanced position between business actors and consumers.*

**Keywords :** Consumer Protection; Warranty; Smart Key; UUPK; Dispute Resolution

## I. PENDAHULUAN

Dalam era perkembangan teknologi digital yang pesat, transformasi terhadap sistem keamanan rumah tangga dan kendaraan bermotor mengalami perubahan signifikan, salah satunya melalui inovasi produk elektronik berupa *smart key*. Teknologi ini menggantikan sistem penguncian konvensional dengan metode autentikasi digital seperti kartu *RFID*, kode akses, dan integrasi *Internet of Things (IoT)*.

Produk ini tidak hanya merepresentasikan kemajuan teknologi, tetapi juga menyimpan kompleksitas dalam hal perlindungan hukum bagi konsumen. Konsumen, sebagai pihak yang berada dalam posisi lemah dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha, kerap menghadapi berbagai hambatan administratif maupun teknis saat mengajukan klaim garansi terhadap produk tersebut.

Salah satu bentuk perlindungan hukum yang dijamin oleh negara melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah jaminan atau garansi terhadap produk yang dibeli. Namun demikian, dalam praktiknya, hak konsumen untuk mendapatkan pemenuhan garansi seringkali terhambat oleh prosedur sepihak yang ditetapkan pelaku usaha, baik dalam bentuk kewajiban servis berkala di bengkel resmi maupun pembuktian sepihak terhadap kerusakan yang dianggap bukan akibat dari cacat produksi.

Permasalahan ini menjadi semakin relevan ketika konsumen tidak memiliki daya tawar yang cukup untuk menolak atau mempersoalkan ketentuan yang bersifat klausula baku dalam dokumen garansi yang diberikan oleh produsen.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memastikan bahwa hak konsumen atas garansi tidak hanya diatur secara normatif, melainkan juga dapat diakses dan dilaksanakan secara efektif dalam praktik.

Ketidaksesuaian akan menimbulkan kerugian bagi konsumen dan berpotensi mengganggu kepastian hukum serta keadilan dalam hubungan konsumen-pelaku usaha. Oleh karena itu, kajian ini penting untuk menilai sejauh mana ketentuan hukum positif yang ada mampu melindungi hak konsumen, serta untuk mengkaji bentuk upaya hukum yang dapat ditempuh apabila hak tersebut dilanggar atau ditolak secara sepihak.

Analisis terhadap permasalahan ini akan didasarkan pada sejumlah teori hukum sebagai kerangka berpikir normatif. Pertama hukum perlindungan konsumen, sebagai bentuk tanggung jawab bersama oleh pihak terkait, baik itu masyarakat maupun pemerintah, di dalam Pasal 2 UUPK menjelaskan tentang 5 asas yang menjadi penopang akan perlindungan konsumen yang berbunyi "*Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum*".

Apabila diteliti lebih mendalam, tujuan dari asas-asas ini adalah sebagai berikut:<sup>1</sup>

1. Asas Manfaat; mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas Keadilan; partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

---

<sup>1</sup> Alfina Maharani dan Adnand Darya Dzikra, *Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia: Perlindungan, Konsumen dan Pelaku Usaha (Literature Review)*, Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi Vol. 2 Issue 6, (11 Juni, 2021), 662, <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6>.

3. Asas Keseimbangan; memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen; memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas Kepastian Hukum; baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Kedua, prinsip-prinsip umum hukum perjanjian, termasuk asas konsensualisme, asas kebebasan berkontrak, serta asas itikad baik sebagaimana tertuang dalam Pasal 1338 KUHP yang berbunyi *“Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.”*

Ketiga, asas klausula baku yang menjamin keadilan dan perlindungan hukum terhadap konsumen dengan membatasi isi perjanjian yang ditentukan sepihak oleh pelaku usaha. Ini menjadi bagian penting dalam upaya menciptakan transaksi yang adil, transparan, dan setara dalam hukum perlindungan konsumen Indonesia. Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 18 ayat (1) UUPK.

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas garansi produk elektronik *smart key*? dan (2) Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap penolakan klaim garansi produk elektronik *smart key*?

## II. METODE PENELITIAN

Menurut Soerjono Soekanto, pendekatan yuridis normatif (doktrinal) adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam metode pendekatan ini adalah sebuah objek yang dilakukan dengan cara menitik beratkan kepada penelitian yang mengimplementasikan kaidah-kaidah hukum normatif.<sup>2</sup> Khususnya perlindungan konsumen atas garansi produk elektronik *smart key*.

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian hukum normatif yang bersifat deskriptif-analitis, yakni suatu metode yang bertujuan untuk menggambarkan serta menganalisis ketentuan hukum positif yang

---

<sup>2</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, (Jakarta: Rajawali Press, 2003), 29.

berlaku dan menilai relevansinya terhadap praktik perlindungan konsumen dalam pelaksanaan garansi produk elektronik *smart key*.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder, yang terdiri atas bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta peraturan pelaksanaannya, termasuk Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan. Selain itu, bahan hukum sekunder diperoleh dari literatur-literatur hukum seperti buku, jurnal ilmiah, serta bahan hukum rujukan lainnya yang memiliki keterkaitan dengan pokok permasalahan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*), kemudian dilanjutkan dengan wawancara terstruktur dengan beberapa pelaku usaha di bidang distribusi dan penjualan kendaraan bermotor, khususnya pada dealer mobil yang menyediakan produk elektronik berupa *smart key*, yaitu pada dealer resmi mobil Honda Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, dan dealer resmi mobil Toyota Taluk Kuantan, Provinsi Riau.

Sedangkan data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan metode analisis normatif kualitatif, yaitu menafsirkan dan mengkaji isi norma-norma hukum untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan. Analisis ini dilakukan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen atas pelaksanaan garansi produk elektronik *smart key*.

Penelitian ini memiliki kebaruan yang terletak pada fokus kajian terhadap aspek hukum perlindungan konsumen atas garansi produk elektronik smart key. Penelitian ini berbeda secara spesifik karena menelaah kerangka hukum, tanggung jawab pelaku usaha, serta upaya hukum konsumen dalam konteks pemberian garansi smart key kendaraan bermotor, sehingga memberikan kontribusi baru dalam pengembangan hukum perlindungan konsumen pada produk elektronik otomotif.

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

#### **A. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Garansi Produk Elektronik *Smart Key***

##### **1. Hukum Perlindungan Konsumen dalam Hubungan Kontraktual dengan Pelaku Usaha**

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi produk elektronik, khususnya smart key kendaraan bermotor, merupakan hubungan hukum kontraktual yang dilandasi perjanjian jual beli sebagaimana diatur dalam Pasal 1457 KUHPdata. Dalam konteks ini, konsumen memiliki hak dan kewajiban yang tunduk pada prinsip-prinsip hukum perjanjian, termasuk asas kebebasan berkontrak, konsensualisme, dan itikad baik sesuai Pasal 1338 KUHP.

Fokus kajian pada produk smart key didasarkan pada karakteristiknya sebagai komponen elektronik berteknologi tinggi yang menuntut kepastian hukum dalam pelaksanaan garansi. Perlindungan terhadap konsumen dalam hal ini diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen (UUPK), yang menegaskan hak atas keamanan, kenyamanan, dan informasi yang benar sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 huruf a dan c, serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi jika terjadi kerugian akibat barang yang tidak sesuai (Pasal 7 huruf g jo. Pasal 19 ayat (1)).

Selain landasan dalam hukum kontrak, Pasal 1365 KUHPer juga menjadi dasar penting dalam menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha secara perdata melalui gugatan perbuatan melawan hukum apabila terjadi kerugian akibat kelalaian atau pengingkaran atas kewajiban garansi.

Kewajiban pelaku usaha dalam memberikan garansi tidak hanya berdasarkan kesepakatan kontraktual, tetapi juga bersifat imperatif melalui peraturan perundang-undangan. Hal ini diperkuat melalui Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 26 Tahun 2021 yang mengatur standar usaha dan kewajiban layanan purna jual dalam distribusi produk elektronik, termasuk penyediaan informasi teknis dan garansi.

Dari perspektif teori hukum perlindungan konsumen, asas-asas yang relevan seperti keadilan, keseimbangan, keterbukaan informasi, serta keamanan dan keselamatan konsumen menjadi fondasi dalam menafsirkan klausul garansi secara pro konsumen. Hal ini bertujuan mencegah praktik eksploitasi maupun ketimpangan posisi hukum dalam kontrak, dan menempatkan konsumen sebagai subjek hukum yang aktif serta dilindungi secara normatif.

Dengan demikian, pemberian garansi atas produk smart key memiliki legitimasi hukum yang kuat dalam sistem hukum Indonesia, dan menjadi instrumen penting dalam menjamin perlindungan hak konsumen dalam hubungan kontraktual dengan pelaku usaha.

## **2. Tanggung Jawab Yuridis Pelaku Usaha dalam Menyediakan dan Memenuhi Garansi**

Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan garansi terhadap produk elektronik seperti smart key merupakan perwujudan dari asas kepastian hukum dan keamanan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Garansi tersebut bersifat imperatif, bukan opsional, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 7 huruf e UUPK yang mewajibkan pelaku usaha menjamin barang yang diperdagangkan. Hal ini bertujuan sebagai langkah preventif terhadap risiko cacat tersembunyi dan kerusakan prematur.

Hak konsumen atas jaminan produk ditegaskan pula dalam Pasal 4 huruf b dan huruf h UUPK, serta dikaitkan secara kontraktual melalui Pasal 1243 KUHPer tentang wanprestasi. Dengan demikian, kegagalan memenuhi garansi berimplikasi pada tanggung jawab hukum pelaku usaha.

Selain itu, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 26 Tahun 2021, khususnya Lampiran I huruf F, mengatur bahwa produk yang dipasarkan harus memenuhi standar teknis dan menyediakan informasi layanan purna jual secara transparan. Garansi di sini merupakan bagian dari layanan purna jual yang mengikat secara hukum, bukan sekadar janji promosi.

Hasil wawancara dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dealer Toyota dan Honda telah memenuhi ketentuan tersebut. Berdasarkan wawancara dengan

Muhammad Hanafi (Toyota), garansi *smart key* termasuk dalam garansi umum kendaraan selama 3 tahun atau 100.000 km, mana yang lebih dahulu tercapai.<sup>3</sup> Sedangkan menurut Ivan Andy (Honda), garansi *smart key* masuk dalam kategori komponen elektrik yang hanya dijamin selama 2 tahun sejak tanggal produksi kendaraan.<sup>4</sup>

Meskipun terdapat perbedaan kebijakan internal, keduanya tetap memenuhi unsur kewajiban objektif layanan purna jual yang diatur dalam regulasi. Kedua perusahaan juga memiliki sistem pengaduan internal sebagai bentuk perlindungan hukum preventif, sebagaimana disyaratkan oleh Pasal 45 ayat (2) UUPK dan Lampiran I huruf F angka 3 dan 4 Permendag 26/2021.

Pada dealer Toyota, sistem ini dijalankan oleh Customer Relations Coordinator (CRC) yang menerima dan menindaklanjuti keluhan konsumen secara teknis dan sistematis.<sup>5</sup> Sedangkan di Honda, fungsi serupa dijalankan oleh Customer Care Officer (CCO), dan konsumen juga diberikan akses ke nomor khusus pengaduan.<sup>6</sup> Kedua sistem ini mencerminkan penerapan prinsip self-regulation dan mendukung penyelesaian sengketa secara non-litigasi.

Penanganan pengaduan internal menjadi sarana penting dalam menekan eskalasi konflik ke tingkat litigasi, dan berfungsi sebagai pre-litigation channel. Dalam hal terjadi penolakan garansi yang tidak sah, pelaku usaha dapat dikenakan tanggung jawab hukum baik secara perdata (wanprestasi atau perbuatan melawan hukum) maupun sanksi administratif dan pidana.

Pasal 60 UUPK memberikan sanksi administratif berupa ganti rugi hingga Rp200 juta terhadap pelanggaran kewajiban dalam Pasal 7. Sementara itu, Pasal 62 ayat (1) UUPK mengatur pidana penjara hingga 5 tahun atau denda maksimal Rp2 miliar terhadap pelanggaran ketentuan Pasal 8–17 UUPK, termasuk kegagalan memberikan garansi secara sah.

Sanksi pidana bersifat ultimum remedium, hanya dikenakan apabila pelaku usaha dengan sengaja mengabaikan kewajiban hukum yang bersifat fundamental dan merugikan konsumen secara nyata. Oleh karena itu, pengabaian garansi bukan sekadar pelanggaran privat, tetapi juga mengandung aspek tanggung jawab publik.

Dengan demikian, tanggung jawab yuridis pelaku usaha atas garansi *smart key* harus dipahami sebagai bagian dari kewajiban hukum yang bersifat imperatif (*dwingendrecht*), dengan konsekuensi perdata, administratif, hingga pidana. Ketentuan ini memberikan landasan kuat bagi konsumen untuk memperoleh perlindungan hukum yang efektif, sejalan dengan tujuan Pasal 3 UUPK dalam mewujudkan sistem perlindungan konsumen yang berkeadilan dan menjamin kepastian hukum.

### **3. Mekanisme Pengajuan Garansi oleh Konsumen Kepada Pihak Dealer Mobil sebagai Pelaku Usaha**

---

<sup>3</sup> Muhammad Hanafi, Wawancara via Google Meet, Mei 27, 2025.

<sup>4</sup> Ivan Februari Andy, Wawancara via Google Meet, Mei 22, 2025.

<sup>5</sup> Muhammad Hanafi, Wawancara via Google Meet, Mei 27, 2025.

<sup>6</sup> Ivan Februari Andy, Wawancara via Google Meet, Mei 22, 2025.



Dalam praktik perlindungan konsumen, mekanisme pengajuan garansi merupakan aspek penting dalam menjamin efektivitas hak konsumen atas produk elektronik, khususnya *smart key* kendaraan bermotor. Berdasarkan temuan lapangan, baik Toyota maupun Honda memiliki prosedur klaim garansi yang relatif sistematis, namun dengan pendekatan teknis yang berbeda.

Pada dealer resmi Toyota, *smart key* termasuk dalam cakupan garansi umum kendaraan dengan masa berlaku 3 (tiga) tahun atau hingga 100.000 kilometer, tergantung mana yang tercapai lebih dahulu. Prosedur klaim dimulai dari pemesanan layanan (*booking service*) atau kedatangan langsung ke dealer. Konsumen wajib menunjukkan buku servis kendaraan sebagai bukti perawatan rutin di bengkel resmi. Setelah dilakukan pemeriksaan teknis, apabila ditemukan kerusakan dalam cakupan garansi, dealer akan mengajukan klaim ke sistem pusat untuk mendapat persetujuan. Durasi penggantian berkisar antara 1–2 hari kerja jika suku cadang tersedia, atau 7–15 hari kerja jika harus dipesan dari luar wilayah. Sepanjang proses ini, konsumen tidak dikenakan biaya apa pun. Namun, Toyota tidak menyediakan opsi perpanjangan masa garansi (*extended warranty*).<sup>7</sup>

Sementara itu, pada dealer resmi Honda, *smart key* dikategorikan sebagai komponen elektrik dengan masa garansi selama 2 (dua) tahun sejak tanggal produksi kendaraan. Berbeda dengan Toyota, Honda menyediakan opsi *extended warranty* yang dapat dibeli dalam jangka waktu maksimal 1 tahun sejak pembelian kendaraan.<sup>8</sup>

Prosedur klaim cukup sederhana karena sistem dokumentasi riwayat kendaraan telah digital. Konsumen hanya perlu membawa kendaraannya ke dealer, di mana teknisi akan melakukan pemindaian kerusakan menggunakan metode *Diagnostic Trouble Code (DTC scan)*. Jika diagnosis memenuhi kriteria, bukti foto dan video dikirim ke sistem pusat (ATPM) untuk mendapatkan persetujuan. Estimasi waktu penggantian tergantung ketersediaan suku cadang: 2 minggu (*reguler*) atau 2–3 hari (jalur prioritas). Seluruh proses klaim tidak membebankan biaya pada konsumen.<sup>9</sup>

Meski demikian, baik Toyota maupun Honda menerapkan sejumlah ketentuan yang dapat membatalkan klaim garansi. Di antaranya: kerusakan akibat faktor eksternal (misalnya masuknya air atau benturan), modifikasi tidak standar, serta ketidakpatuhan terhadap servis berkala di bengkel resmi. Jika ditemukan ketidaksesuaian antara kondisi aktual komponen dengan standar pabrikan, pihak dealer berwenang menolak klaim disertai penjelasan teknis dan dokumentasi pendukung. Hal ini menunjukkan pentingnya integrasi antara dokumentasi, inspeksi teknis, dan sistem pusat dalam menjamin validitas proses klaim garansi oleh konsumen.

## **B. Upaya Hukum bagi Konsumen Terhadap Penolakan Klaim Garansi Produk Elektronik *Smart Key***

### **1. Analisis Terhadap Kendala Konsumen dalam Melakukan Klaim Garansi**

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam sistem garansi produk elektronik, termasuk *smart key* kendaraan bermotor, merupakan bagian penting dari hak normatif yang dijamin oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas barang yang

<sup>7</sup> Muhammad Hanafi, Wawancara via Google Meet, 27 Mei 2025.

<sup>8</sup> Ivan Februari Andy, Wawancara via Google Meet, 22 Mei 2025.

<sup>9</sup> Ivan Februari Andy, Wawancara via Google Meet, 22 Mei 2025.

tidak sesuai dengan perjanjian, sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf g UUPK.

Namun, dalam praktik, klaim garansi kerap kali menghadapi kendala, baik bersifat normatif maupun administratif. Hasil wawancara dengan pihak dealer resmi Toyota dan Honda menunjukkan adanya sejumlah syarat yang dapat membatasi akses konsumen terhadap hak garansi, di antaranya:

a. Kewajiban *Service* Berkala di Bengkel Resmi

Hasil wawancara dengan pihak dealer Toyota maupun Honda menjelaskan bahwa pelaku usaha menerapkan syarat bahwa konsumen harus melakukan servis berkala di bengkel resmi agar garansi tetap berlaku. Syarat ini, meskipun tidak diatur secara eksplisit dalam UUPK, dituangkan dalam dokumen internal seperti buku servis. Gagal mematuhi ketentuan ini mengakibatkan hilangnya hak klaim, meskipun kerusakan tidak disebabkan oleh kelalaian konsumen.

Secara kontraktual, klausul ini tergolong sebagai *standard form contract* yang cenderung menempatkan konsumen dalam posisi subordinat, karena disusun sepihak oleh pelaku usaha tanpa negosiasi.<sup>10</sup>

Klausula semacam ini wajib diuji melalui asas keadilan kontraktual dan kewajaran (*contractual fairness and reasonableness*), sebagaimana tercermin dalam Pasal 18 UUPK yang melarang pencantuman klausul baku yang merugikan konsumen secara sepihak.<sup>11</sup>

b. Penolakan Garansi Akibat Modifikasi atau Kerusakan Eksternal

Keterangan lainnya yang telah diberikan oleh pihak dealer resmi Toyota dan Honda ialah garansi akan otomatis gugur apabila ditemukan modifikasi pada *smart key* atau jika terjadi kerusakan karena faktor eksternal, seperti terendam air, benturan, atau pembongkaran di luar dealer resmi.

Ketentuan ini secara hukum dibenarkan, sepanjang kerusakan terbukti disebabkan oleh kesalahan konsumen (Pasal 19 ayat (4)–(5) UUPK). Namun, pembuktian sering kali sepenuhnya dilakukan oleh pelaku usaha melalui inspeksi internal tanpa adanya verifikasi independen, sehingga menimbulkan ketimpangan dalam pembagian beban pembuktian. Idealnya, sesuai Pasal 19 ayat (2) UUPK, beban pembuktian dibagi secara proporsional antara pelaku usaha dan konsumen.

c. Dokumentasi Klaim yang Terbatas dan Tertutup

Meskipun prosedur administrasi pada Toyota dan Honda tampak sederhana cukup membawa buku servis atau hanya kendaraan itu sendiri,

---

<sup>10</sup> Rahil Sasia Putri Harahap dan Fiona Chrisanta, *Pembatasan Klausul pada Perjanjian Baku dalam Upaya Perlindungan Konsumen Melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis, Vol. 4, No. 4, (April, 2023), 325, <https://doi.org/10.56370/jhlg.v4i4.371>.

<sup>11</sup> Siti Malikhatun Badriyah, *Implementasi Asas Keseimbangan Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Baku*, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol. 8, No. 1, (Mei, 2019), 62, 10.24843/JMHU.2019.v08.i01. p05.



namun sistem ini menyisakan masalah dari perspektif pembuktian. Ketertutupan proses dan ketergantungan pada sistem internal perusahaan menciptakan hambatan administratif yang tidak selalu proporsional dengan hak konsumen atas akses klaim.

Dari segi hukum, sistem klaim seperti ini menunjukkan kecenderungan desain tertutup dan sentralistik, yang secara normatif berpotensi merugikan konsumen dan melemahkan prinsip *pacta sunt servanda* dalam hubungan kontraktual. Padahal, Pasal 45 UUPK telah membuka ruang bagi penyelesaian sengketa secara adil, baik melalui mediasi internal maupun forum eksternal seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan.

## **2. Ketentuan Normatif Mengenai Mekanisme Penyelesaian Sengketa**

Sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk dalam kasus penolakan klaim garansi produk seperti smart key, dapat diselesaikan melalui dua jalur utama: non-litigasi dan litigasi. Keduanya diatur secara normatif dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

### **a. Jalur Non-Litigasi**

UUPK memberikan pengaturan tegas atas penyelesaian sengketa secara non-litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (3) jo. Pasal 52–58. BPSK menangani sengketa melalui tiga mekanisme: mediasi, konsiliasi, dan arbitrase, yang diatur lebih lanjut dalam Permendag No. 17/M-DAG/PER/4/2007.

Ketiga metode ini memiliki karakteristik yuridis berbeda, yaitu :

- **Konsiliasi:** Para pihak menyelesaikan sengketa sendiri dengan pendampingan pasif dari majelis.
- **Mediasi:** Majelis berperan aktif dalam mendorong kesepakatan, memberikan saran dan nasihat hukum
- **Arbitrase:** Dilakukan jika dua tahap sebelumnya gagal. Majelis mengeluarkan putusan yang bersifat final dan mengikat.

Dengan demikian, ketiga bentuk penyelesaian tersebut merupakan prosedur yang secara normatif dilembagakan dalam regulasi sebagai bagian dari sistem penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dengan karakteristik dan implikasi yuridis yang berbeda satu sama lain.

Putusan BPSK memiliki kekuatan eksekutorial terbatas dan dapat diajukan keberatan ke pengadilan negeri oleh pihak yang tidak menerima putusan tersebut, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 58 UUPK. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun bersifat final dalam lingkup administratif, putusan BPSK tetap berada dalam cakupan kontrol yudisial (*judicial review*).

Selain BPSK, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) juga berwenang mendampingi atau mewakili konsumen dalam penyelesaian sengketa non-litigasi maupun litigasi (Pasal

46 ayat (1) huruf c UUPK). LPKSM dapat melakukan advokasi, mediasi informal, dan bahkan menggugat secara kolektif (*class action*) bila diperlukan.

b. Jalur Litigasi

Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi merujuk pada mekanisme penyelesaian melalui pengadilan negeri, sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Ketentuan ini memberikan hak kepada konsumen untuk mengajukan gugatan atas pelanggaran hak melalui pengadilan, selain penyelesaian di luar pengadilan.

Secara normatif, dasar penyelesaian melalui litigasi tidak hanya bertumpu pada UUPK, tetapi juga berakar pada asas hukum perdata dalam *Burgerlijk Wetboek* (KUHPerdata), termasuk prinsip *actori incumbit probatio* yang menempatkan beban pembuktian pada pihak penggugat. Dalam hal ini, konsumen yang merasa dirugikan harus dapat membuktikan pelanggaran terhadap haknya, termasuk terkait penolakan klaim garansi.

Prosedur litigasi memberikan jaminan perlindungan hukum secara formal dan prosedural. Dimulai dari pengajuan gugatan secara tertulis ke Pengadilan Negeri, perkara kemudian diperiksa sesuai hukum acara perdata (HIR/RBg). Gugatan harus memuat identitas para pihak, uraian peristiwa hukum (*posita*), dan tuntutan hukum (*petitum*). Ketua Pengadilan akan menetapkan Majelis Hakim dan Panitera serta memanggil para pihak untuk menghadiri persidangan.

Sebelum pemeriksaan pokok perkara dimulai, pengadilan wajib memfasilitasi mediasi sesuai Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 1 Tahun 2016. Jika mediasi berhasil, maka dicapai *akte van dading* yang bersifat eksekutorial. Jika gagal, pemeriksaan dilanjutkan melalui tahapan pembacaan gugatan, jawaban, replik-duplik, pembuktian, dan kesimpulan, hingga Majelis Hakim menjatuhkan putusan.

Putusan pengadilan bersifat mengikat (*res judicata*) dan memiliki kekuatan eksekutorial. Upaya hukum seperti banding, kasasi, atau peninjauan kembali tetap terbuka bagi pihak yang tidak puas terhadap putusan tersebut.

Kendati menawarkan kepastian hukum, jalur litigasi memiliki tantangan tersendiri. Proses ini relatif memakan waktu, biaya, dan sering kali rumit bagi konsumen yang secara ekonomi lebih rentan. Dalam praktiknya, pelaku usaha terkadang memanfaatkan kerumitan ini untuk menghindari tanggung jawab, mengakibatkan konsumen tetap dirugikan tanpa memperoleh kompensasi sebagaimana dijamin oleh Pasal 4 huruf h UUPK.

Jika upaya non-litigasi seperti melalui BPSK tidak efektif atau pelaku usaha menolak melaksanakan putusan, maka jalur litigasi menjadi alternatif utama. Sistem yang dibangun oleh UUPK dengan kombinasi antara mekanisme litigasi dan non-litigasi memberikan struktur perlindungan hukum yang integral dan saling melengkapi. Tujuannya adalah memastikan tercapainya asas keadilan,

kepastian, dan kemanfaatan hukum, khususnya bagi konsumen kendaraan bermotor yang dirugikan akibat penolakan klaim garansi *smart key*.

#### IV. KESIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap konsumen atas garansi produk elektronik *smart key* pada kendaraan bermotor merupakan perwujudan konkret dari pelaksanaan hak-hak konsumen yang dijamin oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Garansi dipandang sebagai klausul kontraktual yang bersifat mengikat secara hukum dan menjadi kewajiban pelaku usaha untuk menjamin mutu serta fungsi produk. Pengabaian atas kewajiban tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Meskipun terdapat perbedaan kebijakan garansi antar produsen, keduanya tetap tunduk pada ketentuan hukum positif dan berupaya memenuhi kewajiban layanan purna jual sebagai bentuk perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi konsumen.

Upaya hukum bagi konsumen terhadap penolakan klaim garansi *smart key* menghadapi tantangan yang bersumber dari pembatasan sepihak oleh pelaku usaha, seperti kewajiban perawatan di bengkel resmi dan larangan modifikasi. Meskipun pelaku usaha berhak menolak klaim atas dasar kelalaian konsumen, dominasi prosedur internal tanpa verifikasi independen menimbulkan ketimpangan dalam pembuktian dan berpotensi merugikan konsumen. Dalam menghadapi penolakan tersebut, konsumen memiliki akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui jalur non-litigasi seperti mediasi internal, BPSK, dan LPKSM, maupun jalur litigasi di pengadilan sebagai bentuk perlindungan hukum represif yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan.

#### V. DAFTAR PUSTAKA

##### Buku

Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat). Jakarta: Rajawali Press, 2003.

##### Jurnal

Harahap, Rahil Sasia Putri dan Fiona Chrisanta. "Pembatasan Klausul pada Perjanjian Baku dalam Upaya Perlindungan Konsumen Melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis* Vol. 4 No. 4 (April 2023): 325. <https://doi.org/10.56370/jhlg.v4i4.371>.

Maharani, Alfina dan Adnand Darya Dzikra. "Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia: Perlindungan, Konsumen dan Pelaku Usaha (Literature Review)." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* Vol. 2 Issue 6 (11 Juni 2021): 662. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6>.

Putri, Siti Malikhatun Badriyah. "Implementasi Asas Keseimbangan Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Baku." *Jurnal Magister Hukum Udayana* Vol. 8 No. 1 (Mei 2019): 62. <https://doi.org/10.24843/JMHU.2019.v08.i01.p05>.



**Peraturan dan Keputusan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*)

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perdagangan.

**Sumber Lainnya**

Andy, Ivan Februari. Wawancara via Google Meet, 22 Mei 2025.

Hanafi, Muhammad. Wawancara via Google Meet, 27 Mei 2025.