

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG DIRUGIKAN ATAS PRODUK ELEKTRONIK YANG TIDAK BERGARANSI

Made Wisnuyoga Wardana, I Nyoman Putu Budiarta & Ni Made Puspasutari Ujianti
Fakultas Ilmu Hukum, Universitas Warmadewa, Bali – Indonesia
dedekwisnu108@gmail.com, budiarthaputu59@gmail.com & puspasutariujianti@gmail.com

Abstrak

Pada saat ini semakin meluasnya kegiatan perdagangan dan banyaknya transaksi jual beli atas jasa atau barang yang dilakukan para pelaku usaha salah satunya ialah produk elektronik. Tujuan penelitian ini adalah untuk membahas pengaturan dan persyaratan produk elektronik yang akan dipasarkan dan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas kerugian yang diderita dalam penggunaan produk elektronik yang tidak disertai dengan kartu garansi. Metode penelitian dan pendekatan masalah yang dipergunakan ialah metode normatif dengan menggunakan pendekatan konseptual dan aturan undang-undang. Sumber hukum penelitian ini menggunakan sumber hukum primer, sekunder dan tersier. Penelitian ini menggunakan teknik mencatat dan mendokumentasi untuk mengumpulkan datanya. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa produk elektronik adalah produk elektronik konsumsi yang berguna dalam memenuhi kebutuhan hidup rumah tangga atas hasil dari proses produksi yang dilakukan pengusaha elektronik, dengan bentuk kerugian bagi konsumen berupa perbaikan atau pengembalian berupa barang baru dengan harga yang sesuai dan barang yang sesuai dengan barang elektronik sejenis, dan apabila pelaku usaha melanggar kewajiban, konsumen dapat menuntut sebagaimana sesuai isi pasal 19 sampai dengan pasal 28 UUPK.

Kata Kunci: Konsumen, Pelaku Usaha, Produk Elektronik.

Abstract

Today more than ever before, trade activities and the high volume of trades for services or goods done by businesses are electronic products. The purpose of this research is to discuss the regulation and requirements of electronic products to be marketed and to analyze forms of legal protection for consumers for losses suffered in the use of electronic products that are not accompanied by a warranty card. The research method and problem approach used is a normative method using a conceptual approach and the rule of law. The legal sources of this research use primary, secondary and tertiary legal sources. This research uses note-taking and documentation techniques to collect the data. From the results of the research it was found that electronic products are consumer electronic products that are useful in meeting the needs of household life as a result of the production process carried out by electronic entrepreneurs, with losses for consumers in the form of repairs or returns in the form of new goods at appropriate prices and goods in accordance with similar electronic goods, and if the business actor violates the obligation, the consumer can sue according to the contents of article 19 to article 28 of the UUPK.

Keywords: Business Actors, Consumers, Electronic Products.

I. PENDAHULUAN

Pada saat ini sangat meluasnya kegiatan di bidang perdagangan dan semakin banyak para pelaku usaha yang menjalankan suatu transaksi jual beli atas suatu jasa maupun barang salah satunya ialah barang elektronik (Khairsndy, 2016:1). Masyarakat yang berkembang secara tidak langsung akan membutuhkan suatu jasa maupun barang, sehingga hal ini akan berkaitan dengan produksi kebutuhan konsumen baik barang atau jasa dan hubungan pelaku usaha dan konsumen terbentuk melalui pola ini (Abdul Halim Berkatullah, 2010:7) Suatu barang atau jasa dapat diartikan juga sebagai produk yang diproduksi dan ditambah nilainya atau gunanya di dalam pembuatannya dan hasil akhir menjadi produksi itu (Marhijanto, 1999:274).

UU Perlindungan Konsumen di Indonesia adalah UU No. 8 Tahun 1999, dimana hak konsumen ialah hak atas rasa nyaman, hak atas keamanan, dan hak keselamatan saat mengkonsumsi jasa atau barang, hak dalam memilih jasa atau barang sesuai keadaan dan nilai tukar serta jaminan yang diperjanjikan bisa mendapatkan barang atau jasa tersebut, hak dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak atas kompensasi, ganti kerugian, jikalau barang atau jasa yang ia diterima

berdasarkan perjanjian tidak sesuai (Rosmawati, 2018). Walaupun judul UU ini Perlindungan Konsumen Namun tidak berarti kebutuhan dari para pelaku usaha tidak luput dari cakupan UU ini. ketidakpastian hukum akan berakibat pada kesewenang-wenangan. Sebab itu, supaya kepastian hukum dalam upaya memberikan jaminan secara “*kualitatif*” ukurannya ditetapkan dari undang-undang terkait dan UU perlindungan konsumen yang masih berlaku dalam menjamin perlindungan terhadap konsumen (Miru, 2017). Mendapatkan suatu kartu garansi merupakan suatu keharusan ketika konsumen membeli produk berbentuk elektronik karena sebagai jaminan atas kenyamanan konsumen.

Peraturan Menteri Nomor. 19/M-DAG/PER/5/2009 mengenai Pendaftaran Petunjuk Penggunaan Manual Dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika, Pasal 1 angka 8 menyatakan bahwasanya “Yang dimaksud kartu jaminan merupakan kartu yang menjelaskan mengenai jaminan terkait tersedianya suatu suku cadang, fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan elektronika.”

Dalam Pasal 7 huruf e UU perlindungan konsumen menjabarkan bahwasanya pelaku usaha mempunyai kewajiban salah satunya ialah memberikan kepada konsumen suatu kesempatan dalam mencoba atau menguji barang atau jasa yang diperdagangkan dan diberikan jaminan terhadap barang yang di produksi atau yang diperdagangkan. Untuk terjaminnya agar tidak adanya cacat pada produk serta sesuai keinginan untuk itu hukum diciptakan untuk masyarakat sebab meliputi seluruh aturan-aturan dengan tujuan mensejahterakan masyarakat. Aturan ini tidak hanya untuk konsumen, namun disini hak yang sama atas perlindungan juga diberikan kepada para pelaku usaha karena hak dan kewajiban semua orang adalah sama (Kristiyanti, 2018:5).

Menuju suatu era globalisasi dan perdagangan yang bebas, persaingan hidup maupun pasar bebas yang semakin tinggi, Peraturan hukum diperlukan karena ini bagian dari sistem hukum yang menurut ilmu hukum tidak lain menjadi mesin keadilan bagi lembaga penegakan hukum (Atmadja & Budiarta, 2018:129). Terkait masalah ini, respon yang diambil pemerintah yakni disahkannya UU No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK diperuntukan guna mengatasi masalah konsumen yang sedemikian kompleks di negeri ini dan sebagai dasar bagi lembaga perlindungan konsumen serta pemerintah dalam mengambil tindakan.

Seiring perkembangan produk elektronik yang begitu pesat apabila tidak disertai dengan ketatnya pengawasan, berbagai jenis barang yang dijual kebanyakan tidak berkualitas yang akan muncul di pasaran. Sehingga konsumen yang baru saja membeli produk tetapi produk tersebut malah mengalami kerusakan. Pelaku usaha pada umumnya bisa berupa perseorangan maupun badan yaitu berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum yang berkedudukan dan didirikan serta melaksanakan kegiatan di Indonesia. Sedangkan potensi pelanggaran yakni hak konsumen yang dilanggar didalam memperoleh informasi dengan jelas, benar dan jujur terkait jaminan kondisi suatu barang yang diperdagangkan dan digunakan. Adapun ketentuan-ketentuan terkait garansi ataupun jaminan sudah ada pada penjelasan pasal 25 Undang-Undang Perlindungan terhadap konsumen.

Di Dalam menyiapkan suatu suku cadang tersedia atau fasilitas purna jual merupakan kewajiban dari produsen maupun pelaku usaha yang dimaksud disini. meskipun tidak tertuang ada atau tidaknya di dalam isi perjanjian (Rosmawati, 2015:6). Hal ini mengartikan walaupun para pihak tidak menuangkan pada perjanjian, ini tetap memberikan konsumen hak untuk meminta ganti kerugian pada pelaku usaha dengan dasar tuntutan melanggar hukum jika kewajiban ini diabaikan oleh para pelaku usaha (Abdulah Marlang, Irwansyah, Kaisarruddin Kamaruddin, 2009:35). Sedangkan UUPK menggantungkan pada substansi perjanjian para pihak terkait ketentuan atas jaminan atau garansi (Miru & Yodo, 2010). Maksudnya disini bahwasanya suatu tuntutan atas ganti kerugian terkait jaminan atau garansi hanya bisa dilakukan apabila lebih dahulu sudah ditentukan dalam perjanjian. Oleh karena itu masalah terkait jaminan atau garansi ini merupakan masalah yang cukup serius dan sering terjadi di masyarakat khususnya di bidang perlindungan konsumen yang pemerintah wajib mengambil tindakan guna mengatasi masalah ini.

Konsumen sebagai pengguna barang terakhir disini penjual harus mengisi data yang diperlukan di dalam surat keterangan dan selanjutnya akan disampaikan ke produsen supaya terdaftar sesuai periode garansi. Dimana suatu Garansi begitu bermanfaat bagi seorang konsumen, karena dapat menjamin atas kelayakan kualitas produk yang dijual, suatu garansi juga bisa dipergunakan konsumen dalam mengklaim kerugian yang dialami konsumen atas rusaknya suatu produk yang di jual (cacat pabrik). Perjanjian kontraktual salah satunya adalah Garansi dimana ini mengharuskan pelaku usaha megservis dan yang rusak produknya diganti jika ada kegagalan didalam pembuatannya, bahan dan

sebagainya selama itu masih dalam waktu garansi. Garansi ini dapat berupa surat yang bisa disebut sebagai kartu garansi. Kartu garansi penting bila toko yang menjual barang bangkrut atau pailit, maka konsumen bisa ke pelayanan Service Center yang tertera di kartu garansi.

Walaupun sebuah peraturan telah diterbitkan pemerintah, Namun produk yang di perjual belikan di Indonesia masih cukup banyak yang tidak dilengkapi dengan kartu jaminan. Sebuah kerugian dapat diderita konsumen karena adanya hubungan perjanjian hukum konsumen dan produsen, dan juga bisa terjadi dikarenakan produsen yang melakukan pelanggaran. oleh karenanya UUPK merupakan sebuah pondasi yang menjadi dasar atas berbagai aturan perundang – undangan yang bertebaran guna mengatasi berbagai masalah ini.

Sering kali konsumen mengalami kerugian atas tindakan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab contohnya garansi yang tidak diberikan oleh pelaku usaha terhadap produk elektronik yang dijual. Sering kali saat konsumen mengeluh terhadap produk elektronik yang belinya itikad baik tidak ada dari pelaku usaha saat ada keluhan yang disampaikan konsumen dan tidak memberikan saran atas permasalahan ini.

Adanya batas waktu saat pemberian garansi barang elektronik sangat merugikan bagi konsumen karena tidak diatur dalam UUPK, yang berakibat tidak adanya kesetaraan di antara konsumen dan produsen sehingga kerugian diderita oleh konsumen sebab haknya tidak dipenuhi, alasan utama karena tidak ingin repot dan khawatir urusannya menjadi lebih panjang dan tidak ingin melibatkan pihak kepolisian (Siahaan, 2005:8). Hal ini tidak sesuai dengan Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen yang menjabarkan terkait kewajiban pelaku usaha oleh karena itu peneliti tertarik dalam membahas permasalahan ini yang dituangkan dalam bentuk jurnal.

Dari penjelasan diatas, ada beberapa penelitian yang serupa. Penelitian dari Aji (2019) mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli secara elektronik melalui situs tokopedia. Dari Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan konsumen mengenai perlindungan konsumen di dalam transaksi secara elektronik sangatlah kurang. Selanjutnya, perlindungan hukum bagi konsumen atas garansi produk dalm hukum bisnis (Anggraini et al., 2020). Berikutnya, Aulia (2015) menjelaskan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen handphone bergaransi menurut hukum positif di Indonesia ada pihak yang sudah menjalankan peraturan perundangan dengan baik dan ada juga pihak yang belum menjalankan peraturan perundang-undangan dengan baik.

II. METODE PENELITIAN

Metode pada penulisan jurnal ini mempergunakan tipe penelitian serta pendekatan hukum normatif yang mengkaji studi dokumen dengan berbagai peraturan tertulis dan buku-buku dengan mempergunakan teknik menginventarisasi secara hirarki aturan undang-undang, literatur kepustakaan dengan mempergunakan teknik mencatat dan sistem file. Sumber pada jurnal ini disusun dari bahan hukum sekunder, primer serta tersier sebagai sumber bahan hukum dalam studi ini. Dimana teknik pengumpulan data menggunakan teknik pencatatan dan dokumentasi. Setelah bahan hukum yang diperlukan terkumpul guna menjawab permasalahan yang ada. Kemudian, bahan hukum tersebut dianalisis dengan menafsirkan dan mengkonstruksi penjelasan dalam dokumen dan undang-undang terkait.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pengaturan Produk Elektronik Yang Akan Dipasarkan

Produk elektronik yang akan dipasarkan perlu pengaturan yang jelas guna keperluan terlindunginya kepentingan publik, keamanan negara, berkembangannya ekonomi nasional, dan kelestarian fungsi dari lingkungan hidup, terkait hal ini SNI memberlakukan oleh pemerintah secara wajib terhadap penjualan produk dalam negeri baik itu produk import ataupun produk yang di produksi di dalam negeri. Penetapan mengenai wajib SNI ini bukan BSN yang melakukannya, melainkan menjadi tugas kementerian teknis yaitu Kementerian Perindustrian, Kementerian Pertanian, Kementerian ESDM, Kementerian Perdagangan, dan sebagainya dengan keputusan Menteri terkait. yang dapat terkena razia terkait SNI jika suatu jenis produk tertentu diwajibkan untuk SNI, maka jenis produk sama tidak ada SNI tidak bisa diperdagangkan atau diedarkan di wilayah indonesia. Sebaliknya jika suatu produk tidak diwajibkan SNI, maka tidak bermasalah apabila sertifikasi berdasarkan SNI belum diberikan. Suatu

produk yang belum wajib tanda SNI memiliki fungsi sebagai tanda bahwasanya memiliki keunggulan pada produk ini (value added) karena telah disertifikasi.

Produk elektronik yang diperdagangkan serta diedarkan di dalam Negeri harus memenuhi persyaratan yaitu; Telah diberlakukannya SNI sebagai kewajiban, Telah diberlakukan syarat teknis dengan wajib, Tersedianya pusat pelayanan purna jual, Tersedianya bahan atau suku cadang, Selama waktu jaminan yang telah diperjanjikan dapat mengganti suku cadang, Jika kerusakan terjadi dan tidak bisa diperbaiki lagi selama waktu jaminan yang sudah diperjanjikan maka bisa mendapat penggantian produk sejenis.

Didalam Negeri pengusaha dilarang mengedarkana/menjual suatu barang tanpa tanda SNI dan syarat-syarat teknis yang secara wajib ditetapkan. Sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pemberlakuan SNI atau persyaratan teknis dikeluarkan kementerian atau kepala lembaga pemerintahan non-kementerian sebagaimana diatur dalam undang-undang.

Dasar hukum bagi konsumen untuk dapat memperoleh perlindungan di Indonesia tertuang di dalam Undang-Undang Dasar 1945 tepatnya pada Pasal 27 ayat (1) yang menyatakan bahwasanya: "Segala warga Negara bersamaan kedudukannya di dalam didalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak kecualinya". ini bermaksud kedudukan semua orang sama di hadapan UU serta memiliki hak dilindungi oleh hukum dengan tidak ada perbedaan sedikitpun.

Di kalangan para konsumen membutuhkan sosialisasi dan edukasi yang menjadi prioritas utama supaya bisa lebih proaktif, memiliki kesadaran, dan cermat saat konsumen akan pembelian produk yang di jual oleh pelaku usaha, dan pelaku juga harus tetap membuat konsumen agar selalu merasa nyaman, aman dan keselamatan.

Adapun ketentuan terkait garansi atau jaminan dapat dilihat pada pasal 25 UUPK yang menjabarkan mengenai; Pelaku usaha yang memproduksi barang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan dan Pelaku usaha sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1 (satu) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut Tidak menyediakan atau lalai terkait suku cadang dan Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan sesuai kesepakatan.

Berdasarkan penjabaran diatas, barang yang telah diproduksi pelaku usaha dan berkelanjutan dalam pemanfaatannya dalam menjamin suku cadang tersedia, dan fasilitas purna jual, dimana kewajiban memberikan garansi sesuai yang disepakati, selama itu oleh yang bersangkutan diproduksi sendiri barang yang pemanfaatannya berkelanjutan sesuai batas waktu paling singkat satu tahun. Walaupun pelaku usaha melanggar ketentuan ini konsumen mempunyai hak untuk melaporkan karena pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya dan juga lalai.

Dari hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen sangatlah penting karena posisi dari konsumen yang relatif lemah. Upaya Perlindungan bagi para konsumen adanya syarat pemihakan pada posisi tawaran yang lemah. Menjadi sebuah keharusan bagi seorang konsumen untuk dituntut berpikir maupun bertindak cerdas dan memahami terkait hak dan kewajiban yang dimilikinya. Supaya hak yang dimiliki sebagai seorang konsumen tidak dihiraukan sebab kurangnya pemahaman mengenai perlindungan konsumen.

2. Perlindungan Hukum Atas Kerugian Konsumen Dalam Penggunaan Produk Elektronik Yang Tidak Disertai Dengan Kartu Garansi

Perlindungan secara preventif yaitu perlindungan hukum dalam bentuk yang terarah guna melindungi hak atas pelanggaran yang terjadi oleh pihak ketiga secara melawan hukum. Perlindungan secara preventif begitu besar maknanya bagi pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak, karena dengan adanya perlindungan secara preventif pemerintah harus bersikap berhati-hati dalam mengambil sebuah keputusan yang didasarkan pada diskresi (Hadjon, 2005).

Dengan terbitnya UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen ini bagian dari tindakan pemerintah dalam bentuk perlindungan preventif. peraturan ini memicu iklim usaha yang sehat serta melahirkan perusahaan yang tangguh dalam menangani persaingan pasar terhadap barang atau jasa yang memiliki kualitas. Hal ini bisa meningkatkan harkat dan martabat konsumen yang bertahap meningkatkan pengetahuan, kesadaran, kepedulian, kemampuan, serta menumbuhkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab agar perbuatan yang dapat merugikan konsumen tidak dilakukan.

Dari apa yang telah diuraikan diatas bahwasanya saat konsumen memperoleh jaminan atau garansi atas apa yang mereka beli maka jika pelaku usaha wanprestasi dalam garansi tersebut konsumen bisa menuntut ganti rugi berdasarkan perjanjian. Apabila tidak diberikan sebuah garansi pada konsumen maka ia tidak bisa melakukan tuntutan atas ganti kerugian sesuai perjanjian jika rusak terjadi pada barang yang mereka beli.

Walaupun sesuai perjanjian atas apa yang dialami sebab menggunakan barang elektronik yang kartu garansi tidak disertakan, konsumen tidak dapat memperoleh perlindungan, tetapi perlindungan hukum dapat memperoleh konsumen melalui Peraturan Perundang-Undangan yaitu melalui Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19/M-DAG/PER/2009.

Perlindungan represif adalah untuk menangani sengketa melalui lembaga yang berwenang yaitu pengadilan baik secara absolut ataupun relative. Pilihan menyelesaikan sebuah sengketa bisa secara litigasi dan nonlitigasi. Melalui litigasi dengan pengadilan dan dengan dibentuknya Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah cara penyelesaian sengketa melalui non litigasi.

Dari penjelasan diatas supaya hak konsumen tidak dirugikan dan guna terlindunginya pihak konsumen atas kecurangan dari pelaku usaha maka disinilah perlindungan hukum yang diberikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Ini menjelaskan mengenai hak serta kewajiban dari konsumen maupun pelaku usaha tertuang dalam Pasal 4 sampai Pasal 7. Tanggung jawab dari pelaku usaha dapat konsumen menuntut sesuai ketentuan Pasal 19 sampai Pasal 28 UUPK Apabila pelaku usaha melanggar kewajibannya, dengan cara menggugat pelaku usaha sesuai Pasal 45 dan Pasal 46 UUPK, Jika ada sengketa, Konsumen dan pelaku usaha bisa memilih apakah akan diselesaikan melalui pengadilan sesuai Pasal 48 UUPK ataupun akan diselesaikan diluar pengadilan sebagaimana penjelasan Pasal 47 UUPK dan bisa melalui badan Penyelesaian Sengketa sesuai Pasal 49 sampai Pasal 58 UUPK. Tuntutan tidak hanya bisa secara perdata namun jika pelaku usaha terbukti telah ada tindak pidana maka pelaku usaha juga dapat dituntut secara pidana berdasarkan Pasal 61 sampai Pasal 63 UUPK dimana pertanggung jawaban pidana dapat dilakukan pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

Dari apa yang dijabarkan diatas, maka peneliti menganalisis bahwasanya pelaku usaha tidak dapat dituntut oleh konsumen sesuai kesepakatan atas kerugian yang dialami sebab menggunakan produk telematika dan elektronika yang kartu jaminan purna jual tidak disertai. Ini dikarenakan tuntutan ganti kerugian sesuai perjanjian ini baru ada jika perjanjian sudah dibuat sebelum transaksi jual beli dilangsungkan. Akan menjadi berbeda apabila pelaku usaha memberikan jaminan terhadap barang yang dibeli konsumen namun kelalaian atau wanprestasi dari pelaku usaha dalam memenuhi jaminan ini maka tuntutan ganti rugi bisa dilakukan konsumen karena telah ada perjanjian yang mendahuluinya.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan penjelasan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa, pengaturan dan persyaratan produk elektronik dalam ketentuan Pasal 1 Angka 2 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 mengenai Pendaftaran Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika, yang dimaksud Elektronik berupa alat yang diciptakan didasarkan pada prinsip elektronika serta benda yang menggunakan alat ini. Syarat produk yang layak dipasarkan itu harus sudah berdasarkan SNI (Badan Standardisasi Nasional) kalau tidak memenuhi syarat-syarat SNI maka di dalam Negeri pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang tanpa tanda SNI sesuai syarat teknis yang berlakunya wajib. Adapun dasar hukumnya Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 27 ayat (1), Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang menggunakan suatu produk elektronik yang kartu jaminan/garansinya tidak disertakan adalah dengan memberikan suatu ganti kerugian dapat berupa service atau dikembalikannya barang tersebut lalu ditukar dengan barang yang baru namun dengan harga barang yang sama dengan produk elektronik serupa, sejenis dan bentuknya pun harus sama. Perlindungan dalam bentuk pengawasan yang pemerintah terapkan dan tangani terkait produk yang tidak dilengkapi kartu garansi dapat berupa pengembalian sejumlah uang.

2. Saran

Melalui penelitian ini, peneliti memiliki beberapa saran yang kiranya dapat menjadi sumbangan pemikiran untuk pihak-pihak terkait agar menjadi lebih baik. Bagi pemerintah, sangat diharapkan kepada pemerintah untuk memperketat dalam mengawasi peredaran barang khususnya produk elektronik yang kartu garansinya tidak disertakan dalam pembelian, supaya tidak ada lagi kasus seperti ini terulang lagi dan memberikan hukuman yang sesuai supaya memberikan efek jera kepada pelaku usaha yang hendak berbuat curang. Bagi masyarakat, agar lebih teliti, cermat dalam memeriksa dan memilih barang yang ingin dibeli khusus terkait elektronik dengan memeriksa kartu jaminan/garansinya agar lebih memudahkan masyarakat sebagai konsumen apabila ingin melakukan klaim ganti rugi terhadap pelaku usaha. Serta masyarakat juga disarankan supaya tidak membeli suatu produk dengan hanya garansi toko. Bagi pelaku usaha, hendaknya bagi pelaku usaha tetap konsisten dalam menyampaikan segala informasi yang diperlukan konsumen dengan jelas terkait kondisi suatu barang yang dijual dan suatu produk elektronik yang mereka pasarkan harus dilengkapi dengan kartu jaminan/garansi sehingga hal ini akan berdampak baik bagi konsumen maupun pelaku usaha.

DAFTAR BACAAN

- Aji, G. G. S. (2019). *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang dirugikan dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Melalui Situs Tokopedia*. Fakultas Hukum. Universitas Islam Indonesia.
- Anggraini, O. E., Yulifa, W. R., & Santoso, A. P. A. (2020). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Produk Dalm Hukum Bisnis. Seminar Nasional Hukum, Bisnis Dan Teknologi (HUBISINTEK)*. Barkatullah, A. H. (2010). *Hak-hak konsumen*. Bandung : Nusa Media.
- Aulia, H. (2015). *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Handphone Bergaransi menurut Hukum Positif di Indonesia*. Fakultas Hukum. Universitas Mataram.
- Atmadja, I. D. G., & Budiarta, I. N. P. (2018). *Teori-Teori Hukum*. Malang: PT. Citra Intrans Selaras. Marlang, A., Irwansyah, & Kamaruddin, K. (2009). *Pengantar Hukum Indonesia*. Makassar : A,S Center.
- Hadjon, P. M. (2005). *Pengantar Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Khairsndy, R. (2016). *Perjanjian Jual Beli*. Yogyakarta : Uii Press.
- Kristiyanti, C. T. S. (2018). *Hukum perlindungan konsumen*. Sinar Grafika.
- Marhijanto, B. (1999). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Masa Kini*. Surabaya : Terbit Terang.
- Miru, A., & Yodo, S. (2010). *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Miru, A. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi (Cet ke-10)*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Rosmawati. (2018). *Pokok-pokok hukum perlindungan konsumen*. Depok : Prenadamedia Group.
- Siahaan, N. (2005). *Hukum konsumen : perlindungan konsumen dan tanggung jawab produk*. Jakarta : Panta Rei.