

Legal Protection For Consumers Of Product Warranty In Business Law

Natalia Posumah¹, Diana Darmayanti Putong²

¹ Faculty of Law, Universitas Negeri Manado. posumah212@gmail.com

² Faculty of Law, Universitas Negeri Manado. dianaputong@unima.ac.id

Abstract: *In article 30 of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection expressly regulates the authority to supervise business actors carried out by the government, the community, and the Non-Governmental Consumer Protection Institute (LPMSM), but the facts on the ground consumers still get product guarantees from business actors that are not in accordance with Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This shows that there has been an imbalance between regulations and facts on the ground. The problem in this study is how consumer protection against product warranties in business law and what are the consequences of warranties that are not in accordance with Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This research method uses a normative juridical approach, with secondary data collection, to prove the consequences of guarantees that are not in accordance with Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The data obtained were analyzed qualitatively. Based on the results of the study it was found that many losses experienced by consumers related to guarantees, such as fraud against store guarantees, fraud against bank guarantees, and others. Therefore, the government provides guarantees for the protection of consumers against product warranties through government regulations, one of which is the UUPK. In its implementation, consumer protection has not been carried out to the fullest, this is proven because there are still many irregularities and losses felt by the government. Whereas in the UUPK the sanctions/consequences received by the business actor if committing a violation related to goods will be subject to criminal acts.*

Keywords: *Legal Protection; Consumer; product warranty*

How to Site: Posumah, N. (2022). Legal Protection For Consumers Of Product Warranty In Business Law. *Jurnal Hukum to-Ra : Hukum Untuk Mengatur Dan Melindungi Masyarakat*, 8(2), 162–173. <https://doi.org/10.55809/tora.v8i2.140>

Introduction

Di era globalisasi ini memiliki pengaruh positif dan negatif diberbagai bidang salah satunya di bidang ekonomi. Pengaruh positif globalisasi dalam bidang ekonomi adalah adanya peluang produk dalam negeri ke pasar internasional, sedangkan pengaruh negatif globalisasi dalam bidang ekonomi adalah terbukanya peluang masuknya produk luar negeri ke dalam pasar nasional. Tak hanya itu saja, namun persaingan yang semakin keras membuat tuntutan pada kualitas produk dan tingkat efisien semakin tinggi (Mansyur & Rahman, 2015). Kondisi seperti inilah yang menjadi efek pendukung

terhadap pertumbuhan ekonomi di dunia. Dan dengan hal tersebut, Indonesia juga merasakan efek tersebut sehingga dapat menguntungkan pihak konsumen.¹

Dengan pemahaman bahwa semua masyarakat adalah konsumen, maka melindungi konsumen berarti juga dapat diartikan melindungi seluruh masyarakat. Untuk menjamin penyelenggaraan perlindungan konsumen, maka Pemerintah menetapkan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, konsumen juga menjadi objek aktivitas bisnis pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan yang besar (Ndun, 2018). Sebab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) konsumen memiliki arti pemakai barang hasil produksi. Sedangkan pengertian dari konsumen menurut Pasal 1 Ayat (2) UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Indonesia, 2004)².

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Jika tidak ada perlindungan yang seimbang akan menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah (Ahmad Miru, 2011). Terkait pentingnya perlindungan konsumen maka, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen. Pada pasal

30 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas mengatur tentang kewenangan pengawasan terhadap pelaku usaha yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPMSM).

Saat konsumen membeli sebuah produk baik barang maupun jasa, tentu konsumen tersebut berharap mendapatkan yang terbaik, tidak ada fungsi yang kurang atau suatu hal yang tidak menyenangkan jika berupa jasa. Jaminan bahwa produk tersebut sesuai atau tidak cacat disebut garansi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) garansi berarti jaminan atau tanggungan. Sedangkan pengertian garansi secara umum adalah jaminan oleh perusahaan, bahwa pelanggan akan mendapatkan produk yang baik, sesuai dengan spesifikasi, berfungsi sebagaimana seharusnya, dalam periode yang sudah ditentukan, yang mencakup semua atau bagian tertentu dari produk tersebut. Tujuan adanya garansi, yaitu untuk menciptakan dan meningkatkan kepuasan dari pelanggan.

Kementerian Perdagangan (Kemendag) mengatakan pada 2016 hingga 2018 terdapat kenaikan tingkat kepatuhan pelaku usaha terkait kewajiban pendaftaran petunjuk penggunaan dan jaminan layanan purna jual. Pada 2016 tingkat kepatuhan hanya sebesar 24,58 persen, kemudian pada 2018 meningkat menjadi 66,81 persen. Dalam keterangan tertulis yang Kompas.com terima, Selasa (22/10/2019), dijelaskan, kenaikan

¹ (Arfian Setiantoro; Fayreizha Destika Putri; Anisah Novitarani; dan Rinitami Njatrijani, 2018).

² Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

itu berdasarkan hasil pengawasan Direktorat Jenderal (Dirjen) Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN). Direktur Jenderal PKTN Veri Anggrijono yakin

ke depan angka kepatuhan itu akan terus bertambah seiring dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Perdagangan (Permendag) Nomor 78 Tahun 2019.

Dalam pelaksanaan Garansi Produk di Indonesia, ternyata masih dijumpai penyimpangan dalam hal tersebut sebagai contoh berikut :

1. Dikutip dari detikFinance, tanggal 15 Maret 2015, bahwa masih terdapat peredaran ponsel rekondisi bergaransi toko. Direktur Jenderal Standarisasi dan Perlindungan Konsumen (Dirjen SPK) Kementerian Perdagangan (Kemendag) Widodo menyebutkan banyak produk elektronika seperti ponsel impor ilegal masuk ke Indonesia. Salah satu yang marak dijual di pasar adalah ponsel rekondisi atau ponsel bekas yang dirakit sebagai produk baru yang dijual dengan garansi toko. Biasanya barang atau ponsel tersebut tidak dilengkapi petunjuk penggunaan atau buku manual berbahasa Indonesia.
2. Dikutip dari KOMPAS.com pada tanggal 10 Desember 2019, bahwa masih ada pelaku penipuan bank garansi. Dalam kasus tersebut pelaku telah melakukan penipuan dengan menerbitkan bank garansi senilai 30 miliar. Bank garansi merupakan jaminan pembayaran yang diterbitkan suatu bank kepada pihak penerima jaminan yang bisa berupa perseorangan atau perusahaan. Dalam melancarkan aksinya, para tersangka memiliki peran berbeda. Oleh karena itu, para tersangka dijerat Pasal 378 KUHP dan atau Pasal 372 KUHP Jo Pasal 55 KUHP, dengan ancaman hukuman penjara selama 4 tahun.

Contoh di atas merupakan sebagian permasalahan yang dihadapi oleh konsumen terhadap garansi produk dalam dunia bisnis, dan mungkin saja masih banyak permasalahan yang dihadapi oleh konsumen yang belum terpublikasikan.

Berdasarkan uraian di atas yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana perlindungan konsumen terhadap garansi produk dalam hukum bisnis serta apa akibat atas garansi yang tidak sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Discussion

Perlindungan Konsumen Terhadap Garansi Produk dalam Hukum Bisnis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian dari hukum adalah peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguada atau pemerintah. Pengertian dari hukum menurut Walid Nopriansyah (2019) adalah suatu aturan yang dibuat oleh penguasa negara, baik itu perintah maupun larangan, untuk mengatur tingkah laku manusia yang harus ditaati oleh masyarakat. Sedangkan menurut Skinner (1992), bisnis adalah pertukaran barang, jasa atau uang yang saling menguntungkan atau memberikan manfaat. Jadi, hukum bisnis adalah peraturan yang dibuat untuk mengatur usaha yang dijalankan melalui suatu perjanjian, baik tertulis maupun tidak tertulis, sehingga melahirkan hak dan kewajiban yang harus ditaati oleh kedua belah pihak 2020/8/3.

Dalam pelaksanaannya, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam hukum bisnis telah dilindungi oleh pemerintah melalui peraturan-peraturan yang ada. Dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen (Indonesia, 2004). Dengan adanya perlindungan hukum bagi konsumen, berarti menjadikan hak-hak terhadap konsumen dapat terpenuhi. Kunci utama dari perlindungan hukum bagi konsumen adalah bahwa konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan. Hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum ini harus dilindungi oleh hukum, sehingga masyarakat merasa aman (Setyawati et al., 2017)³. Seperti halnya saat masyarakat membeli sebuah produk perlindungan bagi konsumen pun sangat penting, karena banyaknya konsumen yang mengalami kerugian. Kecacatan dalam produk menjadi salah satu kerugian yang dialami oleh konsumen.

Tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam kerusakan atau kecacatan barang telah ada ketentuan yang mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha. Pada dasarnya UUPK sangatlah efektif mengatur hak-hak konsumen. Seperti yang disebutkan dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dan dalam Pasal 19 ayat (2) yang menyatakan bahwa ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Setyawati et al., 2017)⁴.

³ Setyawati, D. A., Ali, D., & Rasyid, M. N. (2017). Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik.

⁴ Setyawati, D. A., Ali, D., & Rasyid, M. N. (2017). Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik.

Kerugian konsumen yang diakibatkan oleh tidak adanya garansi terkait dengan prinsip tanggungjawab dalam perlindungan konsumen akan lebih efektif apabila menggunakan tanggungjawab mutlak (*strict liability*). *Strict liability* yaitu prinsip pertanggungjawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum itu. Dalam hal ini pertanggungjawaban secara mutlak tidak mempermasalahkan mengenai ada atau tidaknya kesalahan, namun pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produknya cacat karena pelaku usaha yang kurang hati-hati dan karena pelaku usaha yang harus mencegah kerugian tersebut (Susila et al., 2019)⁵.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) arti dari garansi adalah jaminan; tanggungan. Garansi adalah suatu bentuk layanan pasca-transaksi konsumen (*post-customer transaction*) yang diberikan untuk pemakaian barang yang digunakan secara berkelanjutan. Konsumen biasanya mengenal perbedaan antara garansi pabrik dan garansi toko (Susila et al., 2019). Garansi pabrik atau garansi distributor biasanya dinyatakan secara tegas, tertulis dan resmi, sedangkan garansi toko biasanya disampaikan secara lisan. Dalam UUPK disebutkan bahwa kewajiban dari pelaku usaha adalah memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan (Indonesia, 2004).

UU Perlindungan Konsumen di Indonesia sudah menyediakan saluran hukum untuk para konsumen apabila terjadi ketidakjujuran produsen ataupun saat konsumen mengalami kerugian. Namun masih banyak pengusaha yang mengesampingkan kepentingan konsumen untuk menghasilkan produk yang berkualitas namun pada kenyataannya, terdapat perbedaan yang nyata antara ketentuan hukum dengan praktik di lapangan. Produsen lebih menekankan pada keuntungan dan dengan segala cara berusaha menaikkan omzet dari usaha yang mereka lakukan. Di lain pihak, konsumen kurang mendapatkan informasi yang cukup tentang produk yang mereka gunakan. Berbagai peristiwa yang terjadi, seperti keracunan masal, kematian akibat mengonsumsi produk tertentu, dan sebagainya sering kurang diinformasikan secara transparan. Padahal, konsumen dapat memberi keuntungan besar kepada produsen (Susila et al., 2019)⁶.

⁵ Susila, I. W. A., Gede, D., Mangku, S., & Suastika, I. N. (2019). DARI UU PERLINDUNGAN KONSUMEN. 2(2).

⁶ Susila, I. W. A., Gede, D., Mangku, S., & Suastika, I. N. (2019). DARI UU PERLINDUNGAN KONSUMEN. 2(2).

Pelaku usaha yang tidak memberikan kartu jaminan/garansi produk kepada konsumen yang membeli produk yang mereka pasarkan wajib bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan dengan pembuktian kepada produsen dan hal tersebut diatur dalam Pasal 19, Pasal 23 dan Pasal 28 UU Perlindungan Konsumen (Susila et al., 2019)⁷. Satjipto Raharjo menyatakan bahwa, perlindungan hukum adalah memberi pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum⁸. Menurut Soedikno Mertokusumo, perlindungan hukum adalah jaminan hak dan kewajiban manusia dalam rangka memenuhi kepentingan sendiri maupun di dalam hubungan manusia⁹.

Menurut Sukendar dan Aris Prio, sarana perlindungan hukum dibagi menjadi 2 (dua) macam, yaitu:

- a. Perlindungan hukum preventif adalah langkah atau cara yang dilakukan untuk mencegah suatu kejadian yang berakibat hukum.
- b. Perlindungan hukum represif adalah langkah atau cara yang dilakukan apabila suatu kejadian yang berakibat hukum itu telah terjadi.

Sebagaimana yang telah tertuang dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, yang menyatakan bahwa segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Sesuai fakta yang diperoleh dilapangan, berikut adalah upaya perlindungan hukum bagi konsumen :

1. Perlindungan hukum preventif

- a. Peningkatan pemahaman tentang hak terhadap perlindungan konsumen.
- b. Peningkatan kesadaran hukum dan dampak atas kerugian yang didapatkan oleh konsumen.
- c. Mendorong upaya penegakkan ketentuan peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia untuk mencegah kerugian konsumen dan penipuan atas garansi.
- d. Peningkatan peranan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsu-men (BPSK) melalui pening-katan sumber daya manusia dan lembaga

⁷ Susila, I. W. A., Gede, D., Mangku, S., & Suastika, I. N. (2019). DARI UU PERLINDUNGAN KONSUMEN. 2(2).

⁸ Satjipto Rahadjo, 2000, Ilmu Hukum, Bandung:Citra Aditya Bakti.

⁹ Soedikno Mertokusumo, 1991, Mengenal Hukum (Suatu Pengantar), Yogyakarta:Liberty

- e. Peningkatan pemahaman dan kesadaran pelaku usaha dan konsumen terhadap hak dan kewajibannya masing-masing

2. Perlindungan hukum represif

- a. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- b. Negosiasi, yang dapat dilakukan oleh para pihak yang bersangkutan baik para pihak secara langsung maupun melalui perwakilan masing-masing pihak.
- c. Mediasi, merupakan salah satu cara menyelesaikan sengketa diluar pengadilan, dengan perantara pihak ketiga/mediator yang berfungsi sebagai fasilitator, tanpa turut campur tangan terhadap putusan yang diambil oleh kedua pihak.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa konsumen memperoleh perlindungan hukum terhadap garansi produk, namun dalam praktik di lapangan, masih banyak kerugian yang alami oleh konsumen akibat dari kesalahan produser. Padahal dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut dan memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan. Itu artinya, konsumen tidak mendapatkan perlindungan hukum sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Akibat atas garansi yang tidak sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pada dasarnya, konsumen mempunyai hak-hak yang diatur dalam Pasal 4 huruf b UU Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Atas hak konsumen tersebut, maka pelaku usaha juga berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Sebagai konsumen jika mengalami kerugian karena menggunakan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian, berdasarkan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dalam hal ini ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Hal ini dapat menjadi ranah pidana jika ketiadaan barang tersebut dapat digolongkan sebagai barang yang rusak atau cacat. Ini karena berdasarkan Pasal 8 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud. Jika pelaku usaha melanggar pasal tersebut, pelaku usaha dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah) sesuai dengan Pasal 62 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen.

Jika langkah tersebut tidak berhasil, maka dapat juga melakukan gugatan perdata melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum sesuai dengan Pasal 45 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen. Selain melalui pengadilan, sengketa antara konsumen dan penjual juga bisa diselesaikan di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa sesuai dengan Pasal 45 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa konsumen yang tidak mendapatkan garansi sesuai dengan Undang - undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dapat melakukan tindakan ke jalur hukum. Dalam hal ini, pelaku usaha wajib bertanggungjawab atas barangnya. Adanya Pasal 45 Ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen, konsumen dapat melalui pengadilan untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha, tetapi alangkah baiknya diselesaikan dengan cara kekeluargaan.

Conclusion

Konsumen memperoleh perlindungan hukum terhadap garansi produk, dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut dan memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan. Itu artinya, konsumen tidak mendapatkan perlindungan hukum sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Konsumen yang tidak mendapatkan garansi sesuai dengan Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dapat melakukan tindakan ke jalur hukum. Adanya Pasal 45 Ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen, konsumen dapat melalui pengadilan untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha, tetapi alangkah baiknya diselesaikan dengan cara kekeluargaan.

Acknowledgments

Pelaku usaha dalam menjual produk harus memberikan informasi yang lebih jelas mengenai produk salah satunya adalah garansi. Hal ini dilakukan agar konsumen akan lebih terlindungi dalam penggunaan produk.

Dengan adanya kerugian yang dirasakan oleh konsumen, maka pemerintah harus lebih mengoptimalkan peraturan perundang-undangan dan melakukan tindakan tegas atas perlindungan konsumen atas garansi sehingga tidak akan ada lagi keluhan maupun gugatan yang dilakukan oleh konsumen.

Bagi pemerintah memberi sanksi yang membawa efek jera bagi pelaku usaha/produsen bukan hanya dalam hal materil tapi juga pada efek jera dalam bentuk moral agar pelaku usaha/produsen selain meras rugi dalam hal materil, pelaku usaha/produsen juga merasa rugi terhadap perbuatan yang telah dilakukan terhadap konsumen yang dirugikan dan agar pelaku usaha tidak melakukan perbuatan yang sama pada waktu yang berbeda.

Bagi pemerintah upaya hukum dalam Indonesia biaya dalam penyelesaian diharapkan murah atau ringan. Karena penyelesaian sengketa yang dapat di berikan kepada konsumen terdapat dua penyelesaian. Diharapkan penyelesaian yang diselesaikan tidak menimbulkan kejadian dibelakang hari.

Masyarakat perlu mendukung adanya peraturan pemerintah jika mendapatkan garansi produk yang tidak sesuai harus lapor ke pihak yang terkait.

References

- Satjipto Rahadjo, 2000, Ilmu Hukum, Bandung:Citra Aditya Bakti.
- Soedikno Mertokusumo, 1991, Mengenal Hukum (Suatu Pengantar), Yogyakarta:Liberty.
- Sukender dan Aris Prio, 2019, Tindak Pidana Dalam Praktik Keperawatan Mandiri (Perlindungan Hukum bagi Perawat dan Pasien), Yogyakarta:Nuha Medika.
- Ahmad Miru. (2011). *Prinsip-prinsip Perlindungan Bagi Konsumen di Indonesia*. Raja Grafindo Persada.
[https://books.google.co.id/books?id=6V5tDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=perlindungan+n+konsumen&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwiE3LDtOpTqAhWa7HMBHeLoDBAQ6AEIDzAB#v=onepage&q=perlindungan konsumen&f=false](https://books.google.co.id/books?id=6V5tDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=perlindungan+n+konsumen&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwiE3LDtOpTqAhWa7HMBHeLoDBAQ6AEIDzAB#v=onepage&q=perlindungan%20konsumen&f=false)
- Arfian Setiantoro; Fayreizha Destika Putri; Anisah Novitarani; dan Rinitami Njatrijani. (2018). *Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN*. URGENSI PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DAN PENYELESAIAN SENGKETA E-COMMERCE DI ERA MASYARAKAT EKONOMI ASEAN
- (*The Urgency of Consumer Law Protection and the E-Commerce Dispute Resolution in the Era of ASEAN Economic Community*), 7(1), 1–17.
- Di, K., Kesatuan, N., & Indonesia, R. (2018). *Mimbar Keadilan Jurnal Ilmu Hukum Februari 2018 Zainul Amin*. 127–143.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.1161871.lswajuni>
- Fadhly, F. (2013). *Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat*. Arena Hukum, 6(2), 236–253.
<https://doi.org/10.21776/ub.arenahukum.2013.00602.6>
- Indonesia, R. (2004). *UU no 8 tahun 1999 perlindungan konsumen*. 1–6.
- Mansyur, A., & Rahman, I. (2015). *Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional*. II(1), 1–10.
- Ndun, I. J. (2018). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Suku Cadang Sepeda Motor Honda*. Mimbar Keadilan, 1–17.
<https://doi.org/10.30996/mk.v0i0.1603>
- Nopriansyah, W. (2019). *Hukum Bisnis di Indonesia (Pertama)*. KENCANA.
<http://webadmin.ipusnas.id/ipusnas/publications/books/151277/>

Setyawati, D. A., Ali, D., & Rasyid, M. N. (2017). *Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik*. Syiah Kuala Law Journal, 1(3), 46–64. <https://doi.org/10.24815/sklj.v1i3.9638>

Susila, I. W. A., Gede, D., Mangku, S., & Suastika, I. N. (2019). *DARI UU PERLINDUNGAN KONSUMEN*. 2(2).