

**ANALISIS YURIDIS PEMBERIAN GARANSI DISTRIBUTOR LAYANAN  
PURNA JUAL OLEH PELAKU USAHA TERHADAP PRODUK LAPTOP  
*HEWLETT PACKARD* DIKAJI DARI UNDANG - UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



**FERRY EDUWART**

**NPM 193300416043**

**PROGRAM SARJANA**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**2023**

**ANALISIS YURIDIS PEMBERIAN GARANSI DISTRIBUTOR LAYANAN  
PURNA JUAL OLEH PELAKU USAHA TERHADAP PRODUK LAPTOP  
*HEWLETT PACKARD* DIKAJI DARI UNDANG - UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**FERRY EDUWART**

**NPM 193300416043**

**Skripsi ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum**



**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM**

**2023**

**JURIDICAL REVIEW OF THE PROVISION OF AFTER-  
SALES SERVICE DISTRIBUTOR WARRANTIES BY  
BUSINESS PLAYERS ON HEWLETT PACKARD LAPTOP  
PRODUCTS REVIEWED FROM LAW NUMBER 8 OF 1999**

**CONCERNING CONSUMER PROTECTION**

**FERRY EDUWART**

**NPM 193300416043**

**This Thesis was Submitted as ed of The requirements to obtain a bachelor of  
Law Degree**



**DEGREE PROGRAM  
LEGAL SCIENCE STUDY PROGRAM  
FACULTY OF LAW**

**2023**

## LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ferry Eduwart  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 03 Februari 1977  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193300416043  
Fakultas : Hukum  
Alamat : Jl.Tanah Kusir II No 17 RT 010/ RW 009 Kel. Kebayoran  
Lama Selatan, Kec. Kebayoran Lama, Jakarta Selatan  
Handphone : 0813 1055 5389

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dengan judul; **ANALISIS YURIDIS PEMBERIAN GARANSI DISTRIBUTOR LAYANAN PURNA JUAL OLEH PELAKU USAHA TERHADAP PRODUK LAPTOP HEWLETT PACKARD DIKAJI DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN** adalah benar karya saya sendiri dan belum pernah dipublikasikan. Semua data yang saya pergunakan dalam skripsi ini dikumpulkan melalui penelitian kepustakaan. Bila kemudian terbukti skripsi ini hasil plagiat, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan secara hukum, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, Agustus 2023



Ferry Eduwart

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI YANG TIDAK ATAU DIREVISI**

Nama Mahasiswa : FERRY EDUWART

Nomor Pokok Mahasiswa : 193300416043

Program Studi : Hukum

Program Kekhususan : Hukum Bisnis

Tanggal Sidang : 22 Agustus 2023

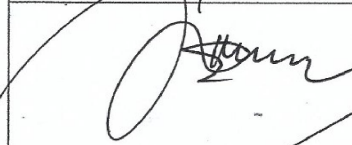
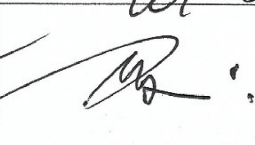
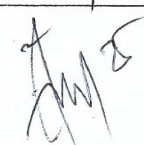
**JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA**

**ANALISIS YURIDIS PEMBERIAN GARANSI DISTRIBUTOR LAYANAN PURNA JUAL OLEH PELAKU USAHA TERHADAP PRODUK LAPTOP HEWLETT PACKARD DIKAJI DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS**

**JURIDICAL REVIUW OF THE PROVISION OF AFTER SALES SERVICE DISTRIBUTOR WARRANTIES BY BUSINESS PLAYERS ON HEWLETT PACKARD LAPTOP PRODUCTS REVIEWED FROM LAW NUMBER 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION**

**TANDA TANGAN DAN TANGGAL**

Pembimbing	Ka.Prodi	Mahasiswa
Tgl 21/8/2023	Tgl 31/8/2023	Tgl 31/8/2023
		
Cucuk Endratno, S.H.,M.H.	Masidin, S.H.,M.H.	Ferry Eduwart

## TANDA PENGESAHAN DAN PENILAIAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **ANALISIS YURIDIS PEMBERIAN GARANSI DISTRIBUTOR LAYANAN PURNA JUAL OLEH PELAKU USAHA TERHADAP PRODUK LAPTOP *HEWLETT PACKARD* DIKAJI DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal 22 agustus 2023 dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **A** dan predikat sangat memuaskan.

Jakarta, 2 Agustus 2023

Mengetahui,



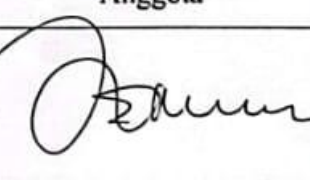
Dekan

Pembimbing,

( Prof. Dr. Basuki Rekso Wibowo, SH., MS. )

( Cucuk Endratno, S.H.,M.H )

Tim Penguji,

Ketua	Anggota	Anggota
 Dr. Ummu Salamah, S.Ag., S.H.,M.H.	 Dr. Mustakin, S.H.,M.H.	 Cucuk Endratno, S.H.,M.H.

## ABSTRAK

Program Sarjana Universitas Nasional  
Program Studi Ilmu Hukum  
Skripsi, Februari 2023

- A. Nama Penulis : Ferry Eduwart  
B. Nomor Pokok Mahasiswa : 193300416043  
C. Judul Skripsi : **ANALISIS YURIDIS PEMBERIAN GARANSI DISTRIBUTOR LAYANAN PURNA JUAL OLEH PELAKU USAHA TERHADAP PRODUK LAPTOP HEWLETT PACKARD DIKAJI DARI UNDANG - UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**  
D. Jumlah Halaman : **Halaman pengantar x, halaman isi Skripsi 101**  
E. Isi Abstrak : Pada proses pemasaran dan pendistribusian produk laptop Hewlett Packard, adanya pelaku usaha yang menjual produk laptop Hewlett Packard pada penjualan secara *online* melalui *platform e-commerce*, dimana pelaku usaha memasarkan dan menjual produk laptop *Hewlett Packard* tersebut dengan memberikan garansi distributor kepada konsumen. PT Hewlett Packard tidak memberikan garansi distributor layanan purna jual sehingga keberadaan dari garansi distributor bukanlah jaminan yang diberikan oleh PT Hewlett Packard, melainkan garansi layanan yang dibuat oleh distributor secara mandiri, dalam hal ini pelaku usaha yang menjual barang Hewlett Packard tersebut tidaklah menjual produk secara jujur sebagaimana kewajiban dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999. Adapun rumusan masalah yaitu: 1) Bagaimanakah kekuatan hukum atas pemberian garansi distributor terhadap layanan purna jual oleh distributor yang tidak resmi? 2) Bagaimanakah perlindungan hukum kepada konsumen atas pemberian garansi yang tidak resmi? Setelah melakukan penelitian Penulis menemukan Perbedaan dalam pemberian Kartu garansi milik distributor dan garansi resmi Hewlett Packard, hal ini disebabkan pihak distributor tersebut tidak memiliki kerjasama atau perjanjian untuk pendistribusian produk dengan pihak produsen atau PT. Hewlett Packard Indonesia, Sehingga perlindungan hukum terhadap konsumen belum sepenuhnya terwujud.  
F. Daftar Pustaka : 42, (Tahun 1987-2022)  
G. Dosen Pembimbing : Cucuk Endratno, S.H., M.H.

**ABSTRACT**  
**National University**  
**Degree program**  
**Legal science study program**  
**Faculty of law**  
**Essay, February 2023**

- A. Author's Name** : **Ferry Eduwart**
- B. NPM** : **193300416043**
- C. Essay Title** : **Juridical Review Of The Provision Of After-Sales Service Distributor Warranties By Business Players On Hewlett Packard Laptop Products Reviewed From Law Number 8 Of 1999 Concerning Consumer Protection**
- D. Number of Pages** : **Introduction page x, Essay content page 101**
- E. Abstract Contents** : In the process of marketing and distributing Hewlett Packard laptop products, there are business actors who sell Hewlett Packard laptop products online through e-commerce platforms, where business actors market and sell Hewlett Packard laptop products by providing distributor guarantees to consumers. PT Hewlett Packard does not provide after-sales service distributor guarantees so that the existence of a distributor guarantee is not a guarantee provided by PT Hewlett Packard, but a service guarantee made by the distributor independently, in this case the business actor who sells Hewlett Packard goods does not sell products honestly as stipulated in the Consumer Protection Act No. 8 of 1999. The formulation of the problem is: 1) What is the legal force for giving distributor guarantees for after-sales services by business actors/distributors who are not authorized? 2) What is the legal protection for consumers for giving unauthorized guarantees? After conducting research, the author found differences in the distribution of the distributor's warranty card and the official Hewlett Packard warranty, this is because the distributor does not have a collaboration or agreement for product distribution with the manufacturer or PT. Hewlett Parkard Indonesia, so that legal protection for consumers has not been fully realized.
- F. Bibliography** : **42, (Years 1987-2022)**
- G. Supervisor** : **Cucuk Endratno, S.H., M.H.**



## KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera, Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karuniaNya yang senantiasa memberikan kebijaksanaan, khidmat, dan kekuatan kepada Penulis sehingga penulisan skripsi ini yang berjudul **ANALISIS YURIDIS PEMBERIAN GARANSI DISTRIBUTOR LAYANAN PURNA JUAL OLEH PELAKU USAHA TERHADAP PRODUK LAPTOP HEWLETT PACKARD DIKAJI DARI UNDANG - UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN** dapat terselesaikan.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan guna menyelesaikan program sarjana dalam Program Study Ilmu Hukum pada Universitas Nasional. Penulis menyadari bahwa berhasilnya penyusunan skripsi ini tidak lain adalah berkat bimbingan, dukungan, bantuan, dorongan, maupun kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak.

Untuk itu perkenankanlah Penulis dengan segala rendah hati menghaturkan rasa terimakasih kepada :

1. Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua dan istri tercinta yang selalu memberikan pandangan dan motivasi diri agar menjadi orang yang berguna bagi keluarga, bangsa, dan negara, nasihat dan doa-doa kalian yang selalu menyertai bagi kami semua anak-anakmu, terimakasih semangatnya, di hati Penulis kalian orang-orang utama yang selalu ada di setiap doa yang Penulis panjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa.
2. Bapak Drs. El Amry Bermawi Putera, MA., selaku Rektor Universitas Nasional.

3. Bapak Prof. Dr. Basuki Rekso Wibowo S.H.,M.S. selaku Dekan Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Nasional Jakarta.
4. Bapak Dr. Mustakim. S.H.,M.H. selaku Wakil Dekan Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Nasional Jakarta.
5. Ibu Erma Defiana S,H. M,H. selaku Ketua Jurusan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Nasional Jakarta.
6. Bapak Cucuk Endratno, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan pengarahan yang sangat berharga dalam penulisan skripsi ini.
7. Para Dosen Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Nasional yang telah memberikan perkuliahan selama ini yang banyak memberikan inspirasi dalam menyusun skripsi ini.
8. Seluruh Staf Sekretariat Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Nasional yang telah banyak membantu proses penyelesaian skripsi ini.
9. Tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada teman-teman Fakultas Hukum angkatan 2019 yang selalu menyemangati diri untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Serta kepada semua pihak yang telah membantu dengan caranya masing-masing yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas bantuannya semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan memberikan Rahmat dan Karunia yang berlimpah kepada semua pihak yang membantu penulisan skripsi ini.

Semoga segala pertolongan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis diberikan balasan keberkahan oleh Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari atas segala kekurangan serta ketidak sempurnaan yang terdapat dalam penulisan skripsi

dalam penulisan skripsi ini, Penulis akan senang hati menerima semua kritik dan saran yang membangun. Karya ilmiah ini, Penulis dedikasikan untuk almamater Penulis serta secara khusus Penulis persembahkan kepada yang tersayang orang tua Penulis.

Akhir kata, tak ada gading yang tak retak, demikian pula dengan skripsi ini yang jauh dari sempurna, Penulis mengharapkan bahwa penulisan ini dapat bermanfaat bagi Penulis sendiri, pembaca pada umumnya dan khususnya kepada mahasiswa dan mahasiswi yang membacanya.



Jakarta, 15 Agustus 2023

Penulis,

  
**Ferry Eduwart**  
193300416043

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	
<b>JUDUL</b> .....	i
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
a. Latar Belakang.....	1
b. Rumusan Masalah.....	7
c. Tujuan Penelitian.....	8
d. Manfaat Penelitian .....	8
e. Kerangka Teori dan Konseptual.....	9
f. Metode Penelitian.....	19
g. Sistematika Penulisan.....	23
<b>BAB II TINJAUAN UMUM GARANSI LAYANANAN PURNA JUAL OLEH PELAKU USAHA DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN</b>	
A. Tinjauan Umum Garansi Layanan Purna Jual oleh Pelaku Usaha....	25
B. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen.....	48
<b>BAB III FAKTA DAN OBJEK PENELITIAN GARANSI LAYANAN PURNA JUAL PRODUK LAPTOP <i>HEWLETT PACKARD (HP)</i> INDONESIA</b>	
A. Hewlett Packard Indonesia.....	61
B. Fakta Garansi Distributor Layanan Purna Jual Oleh Pelaku Usaha atau Distributor Tidak Resmi.....	72
C. Wawancara.....	77

**BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN  
DALAM PEMBERIAN GARANSI LAYANAN PURNA JUAL OLEH  
PELAKU USAHA**

A. Analisis Kekuatan Hukum Garansi Distributor Atas Layanan Purna  
Jual yang diberikan pelaku usaha Oleh Pelaku Usaha..... 80

B. Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pemberian  
Garansi Layanan Purna Jual..... 88

**BAB V PENUTUP**

a. Kesimpulan ..... 90

b. Saran..... 97

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 98

