

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan kemajuan teknologi membawa dampak yang sangat besar dalam kehidupan manusia, khususnya peningkatan kebutuhan terhadap barang elektronik yang banyak digunakan oleh setiap orang, baik untuk keperluan pekerjaan sarana komunikasi maupun hiburan ataupun *entertainment*. Untuk memperoleh barang atau produk yang diinginkan masyarakat sebagai konsumen sering melakukan proses jual beli dengan pelaku usaha baik secara langsung maupun online *e-commerce*.

Penjual sebagai pelaku usaha berusaha meningkatkan penjualan barang dan produk melalui berbagai cara misalnya melalui promosi pembelian, maupun potongan harga terhadap pembelian barang. Selain itu pelaku usaha memberikan pelayanan jaminan atau garansi kepada konsumen. Bagi konsumen pemberian garansi merupakan suatu jaminan terhadap kualitas produk yang dibelinya. Bagi setiap produk keberadaan garansi ini sangat penting. Tentu saja garansi merupakan salah satu faktor pertimbangan bagi konsumen untuk memutuskan melakukan pembelian karena dengan adanya pemberian garansi ini, konsumen akan merasa aman dengan produk yang mereka beli.

Pemberian garansi terhadap barang merupakan kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Ketentuan mengenai jaminan atau garansi

oleh pelaku usaha telah tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 7 huruf (e):, yang menyatakan, Kewajiban Pelaku Usaha adalah:

“Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba barang dan atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan”<sup>1</sup>

Barang dan atau jasa tertentu adalah yang dapat di uji atau di coba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.<sup>2</sup> Garansi merupakan kewajiban pelaku usaha kepada konsumen terhadap tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, hal ini selaras dengan salah satu tujuan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses negatif pemakaian barang dan jasa.<sup>3</sup> Garansi memberikan gambaran kepada konsumen bahwa pelaku usaha menjamin bahwa produk yang dijual olehnya merupakan merupakan produk dalam keadaan baik dan layak fungsi.

Dunia perekonomian secara global saat ini, mengalami perkembangan serta peningkatan jumlah bisnis dengan sangat pesat dan menyebabkan persaingan didunia bisnis semakin ketat Perusahaan akan mengalami persaingan untuk mendapatkan konsumen yang banyak. Salah satu strategi utama dalam pemasaran produk yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar lebih unggul dibanding kompetisi atau pesaingnya adalah dengan memberikan layanan purna jual kepada

---

<sup>1</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7

<sup>2</sup>Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT .RajaGrafindo Persada, 2020) hal.52.

<sup>3</sup>Abuyazid Bustomi, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen*”. Jurnal Hukum, Vol.16 No 2 (Tahun 2018)

konsumen, hal ini sangat berguna bagi konsumen agar konsumen merasa aman dan nyaman setelah membeli produk yang dbutuhkannya.

Produk Elektronik dari perusahaan produsen biasanya memiliki layanan purna jual dilengkapi dengan kartu jaminan atau kartu garansi yang akan diberikan kepada konsumen, Ketika konsumen membeli barang yang memiliki layanan purna jual, produsen akan menyertakan kartu garansi, yang merupakan suatu jaminan purna jual dari produsen yang berupa bentuk pelayanan atas suatu produk setelah konsumen membeli produk produsen.

*Hewlett Parkard Inc*, adalah salah satu perusahaan teknologi terbesar di dunia dan merupakan produsen terkenal dalam pembuatan produk terkait komputer. Merek ini banyak mengeluarkan produk laptop. Beberapa seri yang dapat dijumpai ialah HP *Essential*, *Envy*, *Spectre*, dan *Omen*. Terdapat pula laptop yang bisa digunakan secara 2-in-1 dan ringkas kemana saja.<sup>4</sup> Keunggulan yang dimiliki HP adalah desainya yang istimewa, harga terjangkau, dan performa yang tinggi membuat produk ini bersaing.

Produk Laptop *Hewlett Parkard* memiliki beberapa keunggulan diantaranya karena memiliki konstruksi bahan material yang kokoh, performa sistem yang stabil dan harga yang kompetitif serta masuk akal. Sehingga dengan adanya keunggulan yang dimiliki oleh produk laptop dari merk *Hewlett Parkard* menjadikan produk merk ini diminati oleh banyak konsumen. selain itu adanya pemberian garansi

---

<sup>4</sup> Yosua Surojo, *10 Laptop HP Terbaik-Ditinjau oleh Software Engineer*, [10 Laptop HP Terbaik - Ditinjau oleh Software Engineer | mybest \(my-best.id\)](#) diakses pada tanggal 13 Desember 2022, Pukul 21:10 Wib

layanan purna jual oleh PT *Hewlett Packard* Indonesia yang diberikan kepada konsumen dan pelanggan, merupakan suatu bentuk jaminan kemudahan terhadap konsumen apabila konsumen yang membeli produk laptop, mengalami kendala atau masalah terhadap produk laptop *Hewlett Packard*.

Layanan purna jual adalah suatu layanan yang disediakan oleh produsen kepada konsumen setelah konsumen tersebut membeli produk dari perusahaan tersebut Tjiptono (2015).<sup>5</sup> Sedangkan menurut Kotler dan Ketler (2012: 63) layanan purna jual adalah suatu layanan yang disediakan oleh produsen kepada konsumen setelah konsumen tersebut membeli produk dari perusahaan tersebut.<sup>6</sup> Pemberian garansi pada layanan purna jual akan berlaku bagi konsumen terhitung sejak tanggal pembelian produk laptop, namun dalam mengajukan klaim terhadap produk yang rusak atau bermasalah, pengajuannya harus sesuai dengan ketentuan dan syarat yang tertulis dalam kartu garansi.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa layanan purna jual adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan setelah penyerahan produk kepada konsumen atas pembeliannya, yang berlaku selama konsumen ada ikatan layanan atau hubungan dalam berbagai kegiatan layanan. Kebanyakan perusahaan memberikan pelayanan pelanggan dengan mutu yang bervariasi. Memberikan pelayanan jasa kepada konsumen setelah penjualan, termasuk jasa pemeliharaan

---

<sup>5</sup> Yudi Islami, *Pengaruh Citra Merek dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Scoopy Di Pt Capella Dinamik Nusantara Pekanbaru*, UIN SUSKA RIAU, Pekanbaru 2020. hal. 22.

<sup>6</sup> *Ibid*, Hal 22

dan perbaikan penyediaan *sparepart* dan aksesoris dan garansi perbaikan laptop dalam layanan purna jual.

Lebih lanjut peraturan garansi layanan purna jual yang diberikan kepada konsumen berkaitan dengan kartu jamaian atau kartu garansi, diatur dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang diatur dalam Pasal 25 ayat (1) dan (2) yaitu:<sup>7</sup>

- (1) “Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemamfaatanya yang berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1(satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan”
- (2) “Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggungjawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut.
  - a) Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan atau fasilitas perbaikan.
  - b) Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan”

Dari ketentuan pasal diatas maka dapat disimpulkan bahwa kewajiban menyediakan suku cadang dan atau fasilitas jaminan Garansi layanan purna jual wajib disediakan oleh pelaku usaha dalam hal ini adalah produsen barang.

Pada proses pemasaran dan pendistribusian produk laptop *Hewlett Packard*, penulis menemukan 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. Padahal kenyataannya *Helwett Packard* tidak memberikan garansi distributor layanan purna jual sehingga

---

<sup>7</sup> Indonesia , Undang-Undang, Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 25.

keberadaan dari garansi distributor bukanlah jaminan yang diberikan oleh PT Hewlett Packard, 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 dalam pasal 8 ayat 1 yang menyatakan bahwa, salah satu kewajiban dari palaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Laptop merk *Hewlett Packart* yang bergaransi distributor memiliki perbedaan dalam ketentuan dan masa garansi sedangkan untuk kartu jaminan dari pihak distributor tidak resmi umumnya memiliki logo perusahaan tersendiri, hal ini disebabkan pihak distributor tersebut tidak memiliki kerjasama atau perjanjian untuk pendistribusian produk dengan pihak produsen sehingga kartu garansi purna jual tersebut tidak dikeluarkan dan tidak berkaitan dengan pihak produsen atau *PT. Hewleet Parkard Indonseia*.

Selanjutnya ketika seorang konsumen yang membeli produk laptop Hewlett Packard tersebut, mengalami masalah atau keluhan terhadap produk *Hewleet Packard* yang dibeli nya, konsumen tidak dapat dapat mengajukan klaim Garansi layanan jasa pada *service center* yang telah disediakan oleh *Hewlett Packard* atau pihak produsen melainkan konsumen hanya dapat mengajukan klaim garansi produk laptop pada layanan purna jual di *service center* yang telah disediakan dan ditunjuk oleh pelaku usaha (distributor tidak resmi) sebagaimana yang tertera dan

ditentukan dalam kartu garansi layanan purna jual dari perusahaan yang mendistribusikan produk laptop tersebut.

Hal ini tentu merupakan suatu kerugian bagi konsumen, karena konsumen tidak dapat menggunakan garansi dari layanan purna jual yang diberikan oleh PT *Hewlett Packard* Indonesia, dimana pemberian garansi layanan purna jual yang disediakan oleh produsen merupakan suatu komitmen dari perusahaan produk untuk memberikan pelayanan terbaik bagi kepuasan konsumen atau pelanggan produk dan sebagai salah satu upaya dilakukan oleh pihak produsen dalam meningkatkan penjualan dan pemasaran dari produksi barang perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik meneliti lebih lanjut mengenai pemberian garansi dan dibuat dalam bentuk skripsi 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”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas tersebut, penelitian ini memiliki ruang lingkup yang dibatasi pada pemberian garansi distributor layanan purna jual oleh pelaku usaha, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kekuatan hukum atas pemberian garansi distributor terhadap layanan purna jual oleh pelaku usaha/distributor yang tidak resmi?

2. Bagaimanakah perlindungan hukum kepada konsumen atas pemberian garansi yang tidak resmi?

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mengetahui kekuatan hukum atau legalitas atas pemberian garansi distributor terhadap layanan purna jual terhadap produk laptop merk *Hewlett Parkard*.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui perlindungan terhadap konsumen apabila konsumen mengalami kendala atau masalah dalam mengajukan klaim produk terhadap pemberian garansi distributor dalam layanan purna jual.

### D. Manfaat Penelitian

Penulisan diharapkan dapat memberikan sumbangsih, baik secara teoritis maupun praktis.

1. Mamfaat Teoritis
  - a. Diharapkan hasil penulisan ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang perlindungan konsumen khusus dalam bidang hukum bisnis.
  - b. Penulisan ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terutama dalam bidang hukum perlindungan konsumen.



## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pembaca agar dapat menambah wawasan serta pemahaman mengenai hak-hak konsumen sebagai pengguna produk yang telah dilindungi oleh undang undang
- b. Dengan penulisan ini diharapkan akan menambah wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat tentang pentingnya memahami serta mengetahui atas suatu jaminan layanan purna jual dari produk yang dibeli.

## E. Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual

### 1. Kerangka Teori

#### a. Tanggung Jawab

Teori Tanggung jawab hukum menurut Hans Kelsen dalam tanggung jawab hukum menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.<sup>8</sup> Hans Kelsen membagi tanggung jawab terdiri dari <sup>9</sup>:

- 1) Pertanggungjawaban individu yaitu seorang individu bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukanya sendiri;
- 2) Pertanggungjawaban kolektif berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain;

<sup>8</sup> Hans Kelsen, *Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar – Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik* , BEE Media Indonesia,2007, hlm .81

<sup>9</sup> Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni Nuansa & Nusa Media*, Bandung ,2006, hlm 140

3) Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seorang individu bertanggungjawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena sengaja dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian;

4) Pertanggungjawaban mutlak yang berarti bahwa seorang individu bertanggungjawab atas pelanggaran yang dilakukan karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.

#### b. Teori Perlindungan Hukum

Teori Perlindungan hukum yaitu merupakan perlindungan harkat dan martabat dan pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum dalam negara hukum dengan berdasarkan pada ketentuan hukum yang berlaku di negara tersebut guna mencegah terjadinya kesewenangwenangan. Perlindungan hukum itu pada umumnya berbentuk suatu peraturan tertulis, sehingga sifatnya lebih mengikat dan akan mengakibatkan adanya sanksi yang harus dijatuhkan kepada pihak yang melanggarnya.<sup>10</sup> Perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.<sup>11</sup>

<sup>10</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya : Bina Ilmu, 1987, hal. 25

<sup>11</sup> Satjipto Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain Dari Hukum Di Indonesia*, Jakarta: **Kompas** Media Nusantara, 2003, hal. 121

Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh pada masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.

*Philipus M. Hadjon* merumuskan prinsip perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia dengan cara menggabungkan ideologi Pancasila dengan konsepsi perlindungan hukum rakyat barat. Konsep perlindungan hukum bagi rakyat barat bersumber pada konsep-konsep pengakuan, perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, konsep-konsep *rechtsstaat*, dan *the rule of law*. Ia menerapkan konsepsi barat sebagai kerangka berpikir dengan Pancasila sebagai Ideologi dan dasar falsafah. Sehingga prinsip perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip negara hukum yang berdasarkan Pancasila.

*Philipus M. Hadjon* membedakan dua macam perlindungan hukum, yaitu:<sup>12</sup>

- a. Perlindungan hukum yang preventif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan atau sengketa.
- b. Perlindungan hukum yang represif yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan atau sengketa yang timbul.

---

<sup>12</sup> Philipus M. Hadjon, *Op.cit*, hal. 27

Menurut Az. Nasution hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan sehari-hari bermasyarakat.<sup>13</sup>

Undang – Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2 undang-undang Nomor 8. Tahun 1999 menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>14</sup> Artinya perlindungan konsumen merupakan perangkat hukum yang diciptakan oleh Lembaga pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi para konsumen dari berbagai sengketa ataupun permasalahan karena merasa di rugikan oleh pelaku usaha.

Pasal 2 dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999, disebutkan bahwa perlindungan konsumen memiliki asas sebagai berikut:<sup>15</sup>

- 1) Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan mamfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan
- 2) Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil

---

<sup>13</sup> Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : Diadit Media ,2011) hal. 37

<sup>14</sup> Aris Prio ,Eclisia Sulistyowati, dan Tri Wisudawati , *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta :Pustaka Baru Press, 2021). hal. 3.

<sup>15</sup> *Ibid.* hal. 18-19.

- 3) Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti material ataupun spiritual.
- 4) Asas Keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemamfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

#### c. Teori Kepastian Hukum

Menurut Gustav Radbruch, kepastian hukum adalah "*Scherkeit des Rechts selbts*" (kepastian hukum tentang hukum itu sendiri). Ada empat hal yang memiliki hubungan dengan makna kepastian hukum, antara lain:

- 1) Bahwa hukum itu positif, yang artinya hukum itu adalah perundang-undangan (*gesetzliches Recht*).
- 2) Hukum didasarkan kepada fakta (*Tatsachen*), bukan didasarkan kepada sebuah rumusan tentang penilaian yang nantinya dilakukan oleh hakim, seperti kemauan baik dan kesopanan.
- 3) Bahwa fakta tersebut haruslah dirumuskan secara jelas guna menghindari kekeliruan dalam penafsiran, selain itu juga mudah untuk dijalankan
- 4) Hukum positif tidak boleh untuk sering diubah.

Kepastian hukum meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut. Hukum tidak terlepas dari kehidupan manusia maka untuk membicarakan hukum, kita tidak dapat lepas membicarakannya dari kehidupan manusia.<sup>16</sup>

Kepastian hukum menurut Menurut Sudikno Mertokusumo, adalah jaminan bahwa hukum dijalankan, bahwa yang berhak menurut hukum dapat memperoleh haknya dan bahwa putusan dapat dilaksanakan. Walaupun kepastian hukum erat kaitannya dengan keadilan, namun hukum tidak identik dengan keadilan. Hukum bersifat umum, mengikat setiap orang, bersifat menyamaratakan.<sup>17</sup> Sedangkan menurut Gustaf Radbruch tersebut didasarkan pada pandangan bahwa kepastian hukum adalah kepastian tentang hukum itu sendiri. Kepastian merupakan produk dari hukum atau lebih khusus dari perundang-undangan. Berdasarkan pendapatnya tersebut maka menurut Gustav Radbruch, hukum positif yang mengatur kepentingan-kepentingan manusia dalam Masyarakat harus selalu ditaati meskipun hukum positif itu kurang adil.<sup>18</sup> Selain itu disebutkan, bahwa kepastian mempunyai arti bahwa dalam hal kongkrit kedua pihak berselisih dapat menentukan kedudukan mereka.

---

<sup>16</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Cetakan Kelima, (Yogyakarta, Universitas Atmajaya, 2010), hal. 1.

<sup>17</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Cetakan Keempat, Yogyakarta, 2006, hal.160.

<sup>18</sup> Teori Kepastian Hukum, [https://layanan.hukum.uns.ac.id/data/RENSI%20Backup/Done%](https://layanan.hukum.uns.ac.id/data/RENSI%20Backup/Done%20), diakses pada 14 Desember 2023, pukul 19:00 Wib

Dalam pengertian ini bermakna keamanan hukum yakni mengandung perlindungan bagi kedua belah pihak yang berselisih terhadap tindakan hakim yang sewenang-wenang. Sedangkan kepastian oleh karena hukum dimaksudkan, bahwa hukum menjamin kepastian pada pihak yang satu dengan pihak yang lain.<sup>19</sup> Tugas hukum menjamin kepastian hukum dalam hubungan-hubungan yang kedapatan dalam pergaulan kemasyarakatan.

Kepastian Hukum sebagai salah satu tujuan hukum dan dapat dikatakan upaya mewujudkan keadilan, Bentuk nyata dari kepastian hukum adalah pelaksanaan dan penegakan hukum terhadap suatu tindakan tanpa memandang siapa yang melakukan. Adanya kepastian hukum setiap orang dapat memperkirakan apa yang akan terjadi jika melakukan tindakan hukum itu, kepastian sangat diperlukan untuk mewujudkan keadilan. Kepastian salah satu ciri yang tidak dapat dipisahkan dari hukum, terutama untuk norma hukum tertulis.

Kepastian hukum meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.

## **2. Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual merupakan kerangka yang menghubungkan antara konsep-konsep perlindungan hukum yang penulis akan teliti, Batasan-batasan serta

---

<sup>19</sup> *Ibid*, hal. 25

pengertian yang akan digunakan oleh penulis dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

a. Garansi

Garansi adalah suatu bentuk layanan pasca transaksi konsumen (*post-consumer transaction*) yang diberikan untuk pemakaian barang yang digunakan secara berkelanjutan.<sup>20</sup> Garansi merupakan suatu jaminan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen, garansi merupakan jaminan bahwa pihak produsen bertanggung jawab untuk memperbaiki cacat /malfungsi yang terjadi pada bahan tertentu dari produknya selama periode waktu tertentu dan dengan syarat tertentu. Garansi dapat dipandang sebagai kewajiban yang berdasarkan perjanjian dan diadakan oleh produsen dalam hubungan dalam penjualan produk.

Garansi purna jual merupakan sarana bagi konsumen mendapatkan pelayanan terhadap produk, termasuk kemudahan atas perbaikan yang konsumen miliki, garansi sebagai faktor pertimbangan keputusan untuk membeli atau tidak untuk suatu produk yang ditawarkan, misalkan untuk beberapa produk yang sama, masing – masing produsen menawarkan harga dan kebijakan garansi yang berbeda.

---

<sup>20</sup> Shidarta, “Garansi dan Perlindungan Konsumen”, <https://business-law.binus.ac.id/2015/10/14/garansi-dalam-layanan-purnajual-dan-perlindungan-konsumen/> (di akses pada tanggal 15 Desember 2022, Pukul 22:00 Wib).



## b. Distributor

Pada dasarnya distributor adalah seorang pedagang yang dibeli dari pabrikan atau *manufacturer* (biasa disebut sebagai principal atau produsen) untuk dijual Kembali oleh distributor tersebut atas nama dirinya sendiri, Distributor mendapatkan barang yang dimaksud melalui perjanjian jual beli. Perjanjian distribusi terjadi setelah prinsipal sebagai penjual menunjuk pembeli sebagai distributor, Setelah distributor mendapatkan barang tersebut dari prinsipal, distributor wajib memasarkan dan menjualnya kepada konsumen wilayah pemasaran dan penjualan yang ditentukan (wilayah kedistribusian).<sup>21</sup> Distributor adalah Pelaku Usaha Distribusi yang bertindak atas Namanya sendiri dan/atau atas penunjukan dari produsen atau pemasok atau importir berdasarkan perjanjian untuk melakukan kegiatan pemasaran barang<sup>22</sup>

## c. Layanan Purna Jual

Layanan purna jual adalah suatu layanan yang disediakan oleh produsen kepada konsumen setelah konsumen tersebut membeli produk dari perusahaan tersebut **Tjiptono (2015)**.<sup>23</sup> Sedangkan menurut **Kotler dan Ketler ( 2012: 63 )** layanan purna jual adalah suatu layanan yang disediakan

<sup>21</sup> Keperantaraan dalam bisnis, di akses pada 20 Januari 2023 , Pukul 19 :27 Wib , [ISI KOMplet-2 hal 257.pdf \(uii.ac.id\)](#)

<sup>22</sup> Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia PP No 29 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perdagangan.

<sup>23</sup> Yudi Islami, *Pengaruh Citra Merek dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Scoopy Di Pt Capella Dinamik Nusantara Pekanbaru*, (UIN SUSKA RIAU, Pekanbaru 2020). hal. 22.

oleh produsen kepada konsumen setelah konsumen tersebut membeli produk dari perusahaan tersebut.<sup>24</sup> Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa layanan purna jual adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan setelah penyerahan produk kepada konsumen atas pembelinya, yang berlaku selama konsumen ada di ikatan layanan atau hubungan dalam berbagai kegiatan layanan.

d. Laptop

Laptop adalah komputer bergerak (bisa dipindahkan dengan mudah ) yang berukuran relatif kecil dan ringan beratnya berkisar dari 1-6 kilogram tergantung dari bahan, ukuran dan spesifikasi laptop tersebut.<sup>25</sup> Laptop dapat digunakan dimana saja, laptop memiliki baterai yang kemungkinan untuk beroperasi tanpa terhubung ke stopkontak (sumber listrik). Laptop juga termasuk adaptor daya yang kemungkinan untuk menggunakan daya dari stopkontak dan mengisi Kembali baterai.<sup>26</sup>

e. *Hewlett Packard*

Laptop Hewlett Packard merupakan laptop yang di produksi oleh Hewlett-Packard *Company* yang didirikan oleh Bill Hewlett dan Dave Packard<sup>27</sup>. *Hewlett Packard shopping.id* adalah satu-satunya toko online resmi

<sup>24</sup> *Ibid*, hal 22

<sup>25</sup> Admin, *Apa Pengertian Laptop dan Fungsinya*, IT-JURNAL.COM. diakses pada tanggal 16 Desember 2022, Pukul 08.00 Wib, <https://www.it-jurnal.com/apa-pengertian-dari-laptop-dan-fungsinya/>

<sup>26</sup> *Ibid.*,

<sup>27</sup> Bisma, *Tipe HP Berdasarkan Seri dan Pemakainya*, diakses pada tanggal 16 Desember 2022, pukul 21:00 Wib <https://www.bhinneka.com/blog/tipe-laptop-hp/>

dari *Hewlett Packard* Indonesia.<sup>28</sup> Dalam melakukan kegiatan pejualan produknya secara offline PT Hewlett Packard Indonesia, mendistribusikan produk laptop resminya antara lain, melalui PT Sinar Mulia Sukses Makmur, PT Sinergi Gemilang Persada, PT Liemarga Ekaputri Mandiri dan PT Pasifik Citi Retailindo.<sup>29</sup>

d. Konsumen

Pengertian konsumen secara yuridis terdapat dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 menyatakan

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun mahluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan”<sup>30</sup>

Konsumen dapat berupa :

- 1) Pemakai barang hasil Produksi;
- 2) Penerima pesan iklan;
- 3) Pemakai Jasa.

<sup>28</sup> “Tentang Kami .”[www.hp.com](http://www.hp.com). Copyright 2022 HP Development Company, L.P. diakses pada tanggal 16 Desember 2022, pukul 22 :05 Wib, <https://www.hp.com/id-id/shop/about-us>

<sup>29</sup>Pencari Toko, diakses pada tanggal 16 Des 2022 , Pukul 23:00 Wib <https://www.hp.com/id-id/shop/storefinder>

<sup>30</sup> Aris Prio , Ecclesia Sulistyowati, dan Tri Wisudawati , *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta :PUSTAKABARUPRESS) h. 1 -2

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Menurut Soerjono Soekanto berpendapat bahwa penelitian hukum dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu, Penelitian hukum normatif dan penelitian hukum sosiologis atau empiris.

Penulis akan melakukan penelitian dengan menggunakan menggunakan metode penelitian normatif. Penelitian yuridis normatif adalah pendekatan yang dilakukan berdasarkan menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini. Pendekatan ini dikenal dengan pendekatan kepustakaan, yakni dengan mencari dan mempelajari buku-buku dan peraturan perundang-undangan.

### 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dan penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kepustakaan yaitu dengan melakukan kajian terhadap peraturan perundang-undangan yang dikaitkan dengan fakta atau isu hukum :

#### 1. Pendekatan Undang – Undang (*statute approach*)

Pendekatan Undang-Undang dilakukan dengan cara “menelaah dan menganalisis semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.

#### 2. Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*)

Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) merupakan jenis pendekatan dalam penelitian hukum yang memberikan sudut pandang

analisis penyelesaian permasalahan dalam penelitian hukum dilihat dari aspek konsep-konsep hukum yang melatar kebelakanginya, atau bahkan dapat dilihat dari nilai-nilai yang terkandung dalam penormaan sebuah peraturan kaitannya dengan konsep-konsep yang digunakan.

### 3. Sumber Bahan Penelitian

Dalam jenis penelitian hukum normatif adalah pengolahan dan analisis data pada dasarnya tergantung pada jenis datanya, untuk penelitian hukum normatif yang hanya mengenal data sekunder saja yang terdiri dari bahan baku primer, bahan baku sekunder dan bahan baku tersier, maka dalam menganalisis bahan hukum tersebut tidak bisa melepaskan dari berbagai penafsiran yang dikenal dalam ilmu hukum.<sup>31</sup>

Data yang diperoleh dari dokumen – dokumen resmi, buku – buku yang berhubungan dengan objek penelitian ini, skripsi, tesis dan peraturan perundang-undangan.

Data Sekunder dapat di bagi menjadi:

#### a. Bahan Hukum Primer

Bahan Baku Primer adalah bahan hukum yang tertulis di tetapkan oleh negara. Bahan hukum primer tersebut adalah

- 1) Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- 2) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>31</sup> Philipus M Hadjon dan Tatiek Djamiati, *Argumentasi Hukum*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005) hal.3

- 3) Permendag Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Barang di Larang di Import
- 4) Permendag Nomor 24 Tahun 2021 Tentang Perikatan Untuk Mendistribusikan Barang Oleh Distributor Atau Agen
- 5) Permendag Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Penetapan Standar

Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perijinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Perdagangan.

b. Bahan Hukum Sekunder

Merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan – penjelasan mengenai bahan hukum primer yaitu rancangan perundang-undangan, hasil penelitian dari kalangan hukum dan seterusnya. Adapun dalam penelitian penulis akan menggunakan:

- 1) Buku-buku hukum;
- 2) Jurnal-jurnal hukum;
- 3) Karya tulis Hukum atau Pandangan Ahli Hukum yang termuat dalam media masa.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan baku tersier adalah petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer atau bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus eksopedia, dan yang lainnya.

#### 4. Analisis dan Pengolahan Bahan Hukum

Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan analisis secara kualitatif, karena semua data bersifat kualitatif, dimana data berupa peraturan perundang-undangan, literatur dan data serta wawancara dari perusahaan *Hewlett*

Packard akan saling dikaitkan kemudian dianalisis secara mendalam, komprehensif atau holistic sehingga dapat dirumuskan suatu jawaban sekaligus diperoleh kesimpulan terhadap permasalahan yang diteliti tersebut. Metode penelitian kualitatif ini akan menghasilkan data yang bersifat analisis, dimana data yang diteliti dan dipelajari yang berhubungan dengan objek penelitian merupakan satu kesatuan yang utuh dan menyeluruh.

### **G. Sistematika Penulisan**

Penelitian yang dilakukan ini akan memiliki sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan menyajikan gambaran latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN UMUM GARANSI LAYANAN PURNA JUAL OLEH PELAKU USAHA DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Pada bab ini akan menguraikan tentang pengertian yang berkaitan Garansi. Layanan Purna Jual, Pelaku Usaha dan Perlindungan Konsumen

#### **BAB III GARANSI LAYANAN PURNA JUAL PRODUK LAPTOP**

##### ***HEWLETT PACKARD* DI INDONESIA**

Pada bab ini akan diuraikan profil perusahaan *Hewlett Packard* dan fakta-fakta hukum diantaranya: Garansi layanan purna jual atas produk laptop oleh produsen dan garansi layanan purna jual atas produk laptop oleh

distributor tidak resmi atau yang tidak memiliki perjanjian dengan produsen

#### **BAB IV ANALISIS MEKANISME PEMBERIAN GARANSI PURNA JUAL OLEH PELAKU USAHA DAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN**

Bab ini menguraikan tentang analisis mengenai pemberian garansi purna jual oleh distributor tidak resmi, dan analisis akibat pemberian garansi yang tidak sesuai menurut undang undang perlindungan konsumen

#### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini akan diuraikan tentang simpulan dan saran dari penelitian. Kemudian juga jawaban atas masalah yang telah ditelaah oleh penulis melalui penelitian.

