

**TANGGUNG JAWAB PENJUAL DALAM JUAL BELI BARANG
ELEKTRONIK *SMARTPHONE* DI KOTA MATARAM**

JURNAL ILMIAH



Oleh:
I KADEK KERTAYASA
D1A117118

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

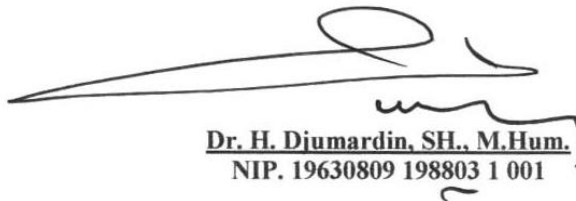
**TANGGUNG JAWAB PENJUAL DALAM JUAL BELI BARANG
ELEKTRONIK *SMARTPHONE* DI KOTA MATARAM**



Oleh :

I KADEK KERTAYASA
D1A117118

Menyetujui,
Dosen Pembimbing I



Dr. H. Djumardin, SH., M.Hum.
NIP. 19630809 198803 1 001

TANGGUNG JAWAB PENJUAL DALAM JUAL BELI BARANG ELEKTRONIK *SMARTPHONE* DI KOTA MATARAM

**I KADEK KERTAYASA
D1A117118**

FAKULTAS HUIKUM UNIVERSITAS MATARAM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab penjual dalam pelaksanaan perjanjian garansi dalam jual beli *smartphone* di Kota Mataram. Jenis penelitian ini ialah penelitian hukum normatif empiris. Dengan menggunakan metode pendekatan perundang-undangan, konseptual dan sosiologis. Hasil penelitian mengungkap bahwa tanggung jawab penjual dalam jual beli *smartphone* adalah dengan memberikan garansi jaminan dari suatu produk, menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan perlindungan hukum terhadap konsumen yaitu pelaku usaha akan memberikan ganti rugi dan service sesuai dengan tingkat kerusakan di luar kesalahan pengguna.

Kata Kunci: Pelaksanaan Garansi, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen

RESPONSIBILITY OF THE SELLER IN THE BUYING OF ELECTRONIC GOODS OF *SMARTPHONE* IN MATARAM CITY

ABSTRACT

This study aims to determine the scope of the seller's responsibilities in the implementation of the warranty agreement within the sale and purchase transactions of smart phone in Mataram. This type of research is an empirical normative legal research that uses statute approach, conceptual approach, and sociological approach. The results of the study reveal that the seller's responsibility related to the sale and purchase transactions is to provide a guarantee of a product and ensuring the product is free from errors within a certain period of time. Meanwhile, the form of legal protection given to the consumers who suffer a loss are that seller will provide compensation and services according to the level of damage beyond the user's fault.

Keywords: Agreement, Implementation of Guarantees, Legal Protection for Consumers.

I. PENDAHULUAN

Jual beli barang adalah kegiatan yang paling umum dan paling sering terjadi, kebutuhan yang semakin meningkat dan jumlah masyarakat yang semakin bertambah sehingga membuat penjualan barang semakin banyak untuk memenuhi fasilitas hidup. Dalam proses jual beli, terdapat istilah pembeli adalah raja, bahwa pelayanan harus diberikan sebaik mungkin bagi pelanggan. Pelayanan ini bisa berupa keramahan dalam melayani pembeli, menjelaskan tentang produk yang dijual, dan menjelaskan hal pemenuhan perjanjian bila produk tersebut disertai garansi. Kartu garansi bertujuan sebagai bentuk surat perjanjian tertulis yang memuat beberapa ketentuan garansi, selain itu garansi juga berfungsi sebagai catatan perjanjian.

Garansi juga merupakan tahap purna transaksi dari tahapan-tahapan transaksi konsumen. Tahap ini dapat disebut dengan tahap purna jual atau *after sale service* dimana penjual menjanjikan beberapa pelayanan cuma-cuma dalam jangka waktu tertentu seperti menjanjikan garansi atau servis gratis selama periode tertentu. Garansi yang diberikan itu biasanya dalam bentuk surat. Maka konsumen dapat langsung ke layanan purna jual (*service center*) yang ada dikartu tersebut.¹

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah

¹Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Cet.2, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005, hlm. 103.

penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunanya dalam masyarakat.²

Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Dengan lahirnya undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan upaya perlindungan konsumen di indonesia dapat lebih diperhatikan.

Dengan adanya peraturan ini diharapkan konsumen dapat terhindar dari pembelian produk yang cacat atau rusak, walaupun telah adanya peraturan ini masih banyak produk elektronik yang dijual tanpa ada kartu jaminan/garansi purna jual.

Dengan penjelasan uraian latar belakang diatas mengenai tanggung jawab penjual terhadap produk garansi elektronik *smartphone*, maka penulis tertarik menganalisis mengenai **“TANGGUNG JAWAB PENJUAL DALAM JUAL BELI BARANG ELEKTRONIK SMARTPHONE DI KOTA MATARAM”**.

1. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan rumusan masalah sebagai berikut : (1) Bagaimana tanggung jawab penjual dalam pelaksanaan perjanjian garansi jual beli *smartphone* di Kota Mataram? (2) Bagaimana

² Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet.1, UB Press, Malang, 2011, hlm. 42.

perlindungan hukum konsumen terhadap perjanjian garansi barang elektronik *smartphone* di Kota Mataram?

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggung jawab penjual dalam pelaksanaan perjanjian garansi jual beli *smartphone* di Kota Mataram serta untuk mengetahui perlindungan hukum konsumen terhadap perjanjian garansi barang elektronik *smartphone* di Kota Mataram.

Manfaat penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum perdata khususnya di bidang perjanjian jual beli garansi elektronik *smartphone* di Kota Mataram serta dapat memberikan pengetahuan kepada konsumen mengenai kepastian hukum atas tanggung jawab penjual dalam perjanjian garansi elektronik *smartphone* di Kota Mataram.

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yaitu penelitian hukum Normatif Empiris dengan jenis pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan sosiologis. Sumber data dalam penelitian ini bersumber dari data lapangan dan kepustakaan. Serta jenis data terdiri dari data primer yang terdiri dari responden serta data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan data menggunakan data lapangan dan data kepustakaan.

II. PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Penjual dalam Pelaksanaan Perjanjian Garansi Jual Beli *Smartphone* di Kota Mataram.

Garansi merupakan suatu bentuk jaminan tanggung jawab dari pelaku usaha atau penjual kepada konsumennya terhadap barang dan jasa yang dipasarkan sebagai suatu nilai tambah. Undang-undang memberikan sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban dan larangan kepada produsen pelaku usaha. Pengaturan tentang hak, kewajiban, dan larangan itu dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara produsen atau pelaku usaha dan konsumennya.

Garansi atau disebut *warranty* adalah surat keterangan dari suatu produk atau biasa disebut dengan kartu garansi atau jaminan bahwa pihak produsen (palaku usaha) menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan kecacatan dalam jangka waktu tertentu. Kartu jaminan atau garansi purna jual dalam bahasa Indonesia yang selanjutnya disebut kartu jaminan adalah kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan elektronika.³ Dari hasil penelitian, penyusun menguraikan beberapa penjelasan yang dijelaskan oleh konsumen Angga dan responden bapak Wayan dan Ayu di toko ASEAN CELL, bahwa setiap

³ Departemen Perindustrian Dan Perdagangan, *Keputusan Menteri Perdagangan tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Telematika dan Elektronika*, Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Pasal 1 angka 8.

smartphone apapun jenis dan mereknya baik merk dari samsung, oppo, xiami, realmi, apple memiliki ketentuan garansi yang sama yaitu:

Klaim atas garansi

Sedangkan menurut pengakuan yang bernama Angga (konsumen) tanggung jawab yang diberikan oleh ASEAN CELL berupa jaminan produk (garansi) ditinjau dari substansi perjanjian garansi pada kartu garansi *smartphone* tersebut pada umumnya memiliki jangka waktu masa garansi 1 tahun, objek yang ditanggung sebatas perangkat keras dan kesamaan pengecualiaan penanggungan yaitu garansi tidak berlaku untuk perangkat lunak, kerusakan fisik dan akibat kesalahan pemakaian, pihak *service center* akan memberikan kemudahan pelayanan terhadap konsumen yang mengajukan klaim garansi dengan cara pelayanan yang ramah terhadap konsumen dan penanganan perbaikan secepat dan sebaik mungkin terhadap *smartphone* konsumen yang mengalami kerusakan, sehingga konsumen bisa menggunakan *smartphonenya* kembali dalam waktu yang relatif singkat setelah perbaikan dan *smartphone* yang rusak bisa berfungsi normal seperti sediakala. Dari pelayanan yang diberikan tersebut diharapkan konsumen bisa merasa

puas terhadap jasa perbaikan dan service yang diberikan oleh penyedia layanan.⁴

Masa berlakunya garansi

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa *smartphone* yang terdapat di wilayah Kota Mataram hanya memberikan waktu garansi selama 12 bulan, garansi hanya diberikan oleh produk resmi dari *smartphone* tersebut. Jaminan berlaku bila: ⁵ a. Jaminan ini berlaku sesuai dengan jangka waktu dan ketentuan yang telah ditetapkan, b. Jaminan diberikan untuk produk elektronik *smartphone* yang dijual oleh toko, c. Apabila dalam masa jaminan produk mengalami kerusakan, pembelian tidak akan dikenakan biaya suku cadang dan/ atau jasa perbaikan.

Jaminan tidak berlaku bila: a. Kartu Jaminan tidak terisi lengkap / tidak sesuai dengan nomor seri, model, dan/ atau IMEI, b. Nomor seri, model, IMEI produk telah dihapus atau diubah atau terdapat coretan atau hapusan, c. Kerusakan yang disebabkan oleh penggunaan yang salah atau penggunaan yang tidak sesuai dengan buku petunjuk, d. Kerusakan karena kelalaian termasuk tetapi tidak terbatas pada jatuh, terkena cairan salah dalam penggunaan, tegangan arus listrik, pecah/retak akibat tekanan, salah penyimpanan, tergores,

⁴ Hasil wawancara dengan responden bernama Angga, pada tanggal 2 Juli 2021

⁵ Hasil wawancara dengan responden bernama Bapak Wayan, pada tanggal 2 Juli 2021

berkarat, terkena noda, berjamur, atau kerusakan luar yang disebabkan penggunaan sehari-hari, e. Tidak termasuk kerusakan yang di sebabkan oleh bencana alam atau huru hara, f. Hologram/segel rusak, suku cadang diganti dengan suku cadang yang tidak asli oleh pengguna diluar yang ditentukan.⁶

Masa mulai berlakunya garansi

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pemberian garansi yang terdapat di wilayah Kota Mataram akan berlaku setelah barang tersebut sudah diterima oleh pihak konsumen atau pembeli, yang dimana hak dan kewajiban sudah dipenuhi oleh kedua belah pihak.

Tanggung garansi *smartphone*

Untuk mendapatkan layanan garansi, *smartphone* tersebut segera dibawa ke pihak *service center* dari masing-masing *smartphone* yang terdekat pada jam kerja saat diketahui adanya cacat pada *smartphone*, tanpa membebankan harga perbaikan atau ongkos kerja.

Ketidakberlakuan garansi

Dari hasil penelitian penyusun, bahwa jenis kerusakan yang menjadi tanggung jawab pihak produsen atau pelaku usaha dalam pemberi garansi sudah ditentukan dan tertera dalam buku garansi,

⁶ Hasil wawancara dengan responden bernama Bapak Wayan, pada tanggal 2 Juli 2021

tidak jauh berbeda yang terdapat dalam ketentuan garansi yang berlaku diseluruh Indonesia, apabila kerusakan itu berasal dari *smartphone* itu sendiri maka akan menjadi tanggung jawab pihak produsen atau pelaku usaha, dan sebaliknya kerusakan tersebut akibat manusia, maka tidak menjadi tanggung jawab pihak produsen.

Pengajuan klaim garansi

Berdasarkan hasil penelitian penyusun, pengajuan klaim garansi *smartphone* yang berada di Kota Mataram memiliki prosedur-prosedur yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:⁷ a. Membawa *smartphone* yang akan diajukan klaim garansi beserta surat bukti atau dokumen pembelian yang sesuai dari IMEI, *software* atau perangkat lunak, dan bodi tengah, b. *Smartphone* tersebut diajukan klaim garansi di luar kelalaian pihak pembeli, c. Setelah bukti penjualan dan pembelian diperiksa pihak penjual, kemudian *smartphone* tersebut sesuai dengan IMEI, *software* dan bodi tengah yang digunakan bukti penjualan, d. Konsumen akan diberikan perincian kerusakan *smartphone* tersebut, apakah kerusakan tersebut termaksud ketentuan dan batasan pemberian garansi pada *smartphone* tersebut, e. Apabila kerusakan tersebut sesuai dengan ketentuan yang terdapat pada ketentuan garansi maka biaya dan suku cadang akan

⁷ Hasil wawancara dengan responden bernama Ayu, pada tanggal 2 Juli 2021

diganti oleh pihak toko. sesuai dengan kerusakan yang dialami oleh pihak, karena kerusakan tersebut terbukti bahwa bukan dari kesalahan pengguna, f. Setelah *service* tersebut dilakukan pihak toko memberikan kartu tandatangan sebagai bukti bahwa perbaikan sudah dilakukan atau sudah mengajukan klaim garansi.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap garansi

Dalam hal tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen, sangat erat kaitannya dengan suatu produk dimana produk menjadi unsur penting dalam kegiatan jual beli sebab inilah yang ditawarkan pelaku usaha kepada konsumen.

Dalam pengertian luas, produk ialah segala barang dan jasa yang dihasilkan oleh suatu proses sehingga produk berkaitan erat dengan teknologi. Secara historis, tanggung jawab ini lahir karena ada ketidakseimbangan tanggung jawab antara pelaku usaha dan konsumen. Namun, pihak konsumenlah yang dituntut untuk bersikap waspada dan hati-hati dalam membeli suatu produk demi kenyamanan dan keselamatan dirinya.

Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Perjanjian Garansi Elektronik *Smartphone* di Kota Mataram

Hasil wawancara dengan responden yang bernama Ary Suta salah satu pegawai toko *smartphone* ASEAN CELL yang beralamat di Mataram, layanan pelaku usaha terhadap pembeli *smartphone* sangatlah baik sudah

melakukan sesuai dengan hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha, baik pelayanan dari komplain garansi produk resmi maupun garansi produk distributor, dengan demikian, tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen mengenai suatu produk yang berkaitan dengan kerugian, baik kerugian materiil maupun imateriil yang diderita konsumen akibat memakai atau mengonsumsi produk cacat yang dihasilkan dan atau yang diperdagangkan pelaku usaha, apabila ada komplain kerusakan barang maka pelaku usaha akan melakukan musyawarah terhadap konsumen tentang masalah atau kerusakan yang diterima, kemudian akan melakukan perbaikan terhadap *smartphone* tersebut atau diganti dengan yang baru sesuai dengan kerusakan yang dialami oleh *smartphone* tersebut.⁸

Banyak dari konsumen yang lebih memilih garansi distributor daripada garansi resmi merk *smartphone* apapun, walaupun garansi resmi lebih jelas kualitasnya namun mereka lebih memilih garansi distributor dikarenakan lebih murah harganya, lebih cepat mendapatkan barang tanpa menunggu yang resmi, kita dapat membeli barang yang tidak di produksi secara global atau barang yang tidak mungkin ada resmi di Indonesia.⁹

Di Indonesia, bentuk perlindungan hukum bagi konsumen ada dua yaitu bentuk perlindungan hukum yang timbul dari adanya perjanjian yang dibuat

⁸Hasil wawancara dengan responden bernama Ary pada tanggal 1 Agustus 2021

⁹Hasil wawancara dengan beberapa responden pada tanggal 28 Juli 2021

dan disepakati oleh para pihak dan bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh negara melalui suatu peraturan perundang-undangan.

Konsep perlindungan hukum merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan bagian yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Menurut analisis penyusun, apabila dikaji ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka penolakan garansi terhadap kerusakan alat elektronik sangat merugikan pihak konsumen selaku pembeli sehingga dalam hal ini konsumen yang bersangkutan dapat mengajukan tuntutan ganti kerugian dan mendapat perlindungan sebagaimana dijamin dalam ketentuan perundang-undangan tersebut. Akan tetapi hal tersebut harus dibuktikan kerusakan tersebut merupakan kerusakan karena kesalahan pabrik dan bukan akibat kelalaian atau kesalahan konsumen.

Pelaksanaan perjanjian garansi suatu produk yang mengakibatkan kerugian pada salah satu pihaknya merupakan suatu perbuatan yang dapat dituntut atas penggantian suatu kerugian yang dalam hal ini adalah dilakukan oleh produsen/penjual, pembeli dapat mengajukan ganti kerugiannya kepada pengadilan untuk mendapatkan perlindungannya sebagai konsumen.

Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen dan Garansi

Ganti rugi yang dilakukan oleh pelaku usaha atau penjual akan diberikan berupa *smartphone* baru, asalkan *smartphone* tersebut kerusakannya sesuai dengan isi perjanjian garansi tersebut, dan jarak waktu yang telah ditentukan oleh pihak toko 1x24 jam dihitung dari pembelian *smartphone* tersebut. Jika lewat dari waktu yang ditentukan maka layanan garansi dengan penggantian *smartphone* baru tidak lagi berlaku, maka disini dilakukan garansi berbentuk *service* gratis apabila kerusakannya pada bagian *software* (perangkat lunak). Dan sebaliknya apabila kerusakan tersebut pada *hardware* (perangkat keras) dan kerusakannya dilakukan oleh konsumen maka biaya akan di tanggung oleh konsumen tersebut. Dari kesepakatan para pihak inilah sebenarnya dapat diketahui bentuk perlindungan hukum apa yang dapat diperoleh oleh pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut.

Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Bentuk perlindungan hukum yang dimaksud disini adalah perlindungan hukum yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan agar hak-hak yang dimiliki konsumen tidak dirugikan atau untuk melindungi pihak konsumen dari tindakan curang pelaku usaha. Adapun peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen secara umum yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam undang-undang ini diatur mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha yang terdapat dalam Pasal 4 sampai

Pasal 7 dengan tujuan agar konsumen dan pelaku usaha dapat mengetahui apa saja yang menjadi hak dan kewajibannya.

Apabila pelaku usaha melanggar kewajibannya, maka konsumen dapat menuntut tanggung jawab dari pelaku usaha sebagaimana terdapat dalam Pasal 19 sampai Pasal 28 UUPK melalui cara menggugat pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 45 dan Pasal 46 UUPK.

III. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Pelaksanaan perjanjian garansi di Kota Mataram dilakukan sesuai dengan ketentuan garansi yang telah ditetapkan, yang meliputi ketentuan pengajuan klaim, batasan tanggung jawab dan masa berlaku garansi. Pelaksanaan perjanjian garansi di Kota Mataram dilakukan dengan ketentuan yaitu, a. Membawa *smartphone* yang akan diajukan klaim garansi yang sesuai dari IMEI, *software* atau perangkat lunak, b. *smartphone* tersebut diajukan klaim garansi di luar kelalaian pihak pembeli, c. Setelah bukti penjualan dan pembelian diperiksa pihak penjual, konsumen akan diberikan perincian kerusakan *smartphone* tersebut, apakah kerusakan tersebut dimaksud ketentuan dan batasan pemberian garansi pada *smartphone* tersebut, d. Apabila kerusakan tersebut sesuai dengan ketentuan yang terdapat pada ketentuan garansi maka biaya dan suku cadang akan diganti oleh pihak toko sesuai dengan kerusakan, e. Setelah service tersebut dilakukan pihak toko memberikan kartu tandatangan sebagai bukti bahwa perbaikan sudah dilakukan atau sudah mengajukan klaim garansi. (2) Perlindungan hukum terhadap konsumen pada garansi elektronik Kota Mataram, sudah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pihak pelaku usaha telah

memberikan tanggung jawab garansi kepada pihak pembeli yang meliputi garansi service dan garansi produk dengan persyaratan tertentu, selama batas waktu yang ditetapkan dalam perjanjian garansi. Tanggung jawab pelaku usaha apabila produksinya rusak selama masa garansi harus memperbaiki atau mengganti produk yang rusak dengan barang baru dan mengembalikannya kepada konsumen dalam keadaan baik dan tidak dikenakan biaya, serta pelaku usaha harus menjamin selama batas waktu garansi produk tersebut.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penyusun dapat memberikan saran sebagai berikut: (1) Pelaku usaha harus wajib memberikan jaminan garansi purna jual sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, hendaknya pelaku usaha untuk menguraikan secara lengkap ketentuan pelaksanaan garansi *smartphone* pada konsumen agar konsumen mengetahui secara jelas ketentuan yang terdapat dalam kartu garansi. (2) Bagi konsumen sebelum membeli barang agar lebih berhati-hati karena produk yang diperjualkan pelaku usaha seringkali tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan, hendaknya konsumen memeriksa dengan cermat dan teliti barang yang akan dibeli khususnya memeriksa kartu garansi purna jualnya, hal ini akan memudahkan konsumen saat mengajukan klaim kepada pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Ade Maman Suherman, 2005, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Cet.2, Ghalia Indonesia, Bogor.

Kurniawan, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet.1, UB Press, Malang.

Peraturan Perundang-Undangan :

Departemen Perindustrian Dan Perdagangan, *Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Pasal 1 angka 8 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Telematika dan Elektronika.*

Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Taun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.*