

**PERJANJIAN GARANSI ELEKTRONIK HP DITINJAU DARI KITAB  
UNDANG -UNDANG HUKUM PERDATA  
(STUDI DI KOTA MATARAM)**

**JURNAL ILMIAH**



**OLEH:**

**JIHADA AHMAD ALVIAN  
D1A113128**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MATARAM**

**2019**

**PERJANJIAN GARANSI ELEKTRONIK HP DITINJAU DARI KITAB  
UNDANG -UNDANG HUKUM PERDATA  
(STUDI DI KOTA MATARAM)**

**JURNAL ILMIAH**



**OLEH:**

**JIHADA AHMAD ALVIAN  
D1A113128**

**Menyetujui,**

**Pada Tanggal, ~~11~~ November 2019**

**Pembimbing I**



**Prof. Dr. H. Salim HS. SH. MS  
NIP : 19600408 198603 1 004**

**PERJANJIAN GARANSI ELEKTRONIK HP DITINJAU DARI KITAB  
UNDANG -UNDANG HUKUM PERDATA  
(STUDI DI KOTA MATARAM)**

**JIHADA AHMAD ALVIAN  
D1A113128**

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MATARAM**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan perjanjian garansi elektronik HP ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata di Kota Mataram, untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perjanjian garansi elektronik HP dan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap perjanjian garansi elektronik HP. Jenis penelitian yang digunakan ini adalah penelitian normative empiris. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengkaji menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan mengkaji dari pandangan para ahli. Adapun sumber dan jenis bahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber kepustakaan dan sumber lapangan. Hasil penelitian ini adalah bahwa pelaksanaan perjanjian garansi di Kota Mataram sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada, dan penyelesaian terhadap perlindungan hukum bagi konsumen terhadap perjanjian garansi elektronik HP sesuai dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

**Kata Kunci : Perjanjian, Garansi Elektronik**

**THE WARRANTY AGREEMENT OF ELECTRONIC HANDPHONE  
ASSESSED FROM THE BOOK LAW OF CIVIL LAW  
(STUDY IN MATARAM CITY)**

**ABSTARCT**

*This study aims to determine how the process of the Handphone electronic warranty agreement is reviewed in the Civil Lw in Mataram City, to find out how the Handphone electronic warranty agreement is implemented and how the legal protection for consumers is against the Handphone electronic warranty agreement. Teh type of this research used is empirical normative research. The method used in this study examines according to the Civil Low and examines it from the view of the experts. The sources and types of data material used in this study are literature sources and field sources. The results of this research are that the implementation of the warranty agreement in the city of Mataram is in accordance with existing laws and regulations, and the completion of the legal protection for consumers of the Handphone electronic warranty agreement in accordance with the book or warranty guidelines.*

**Keywords : Agreement, Elektronik Warranty**

## I. PENDAHULUAN

Dalam proses jual beli, sering terdengar istilah pembeli adalah raja. Ini adalah /motto bisnis bahwa pelayanan harus diberikan sebaik mungkin bagi pelanggan. Pelayanan ini bisa berupa keramahan dalam melayani pembeli, pemberian informasi yang jelas tentang produk yang diperjual-belikan, sampai termasuk dalam hal pemenuhan perjanjian produk bila produk tersebut disertai dengan garansi.

Hal ini juga yang berlaku dalam proses jual beli barang elektronik bahwa pelayanan yang terbaik bagi pembeli itulah yang diharapkan. Pelayanan yang terbaik tersebut dibutuhkan bukan hanya pada saat proses jual beli berlangsung namun lebih kepada saat proses jual beli tersebut selesai.<sup>1</sup>

Garansi ini sangat berharga sebab dengan adanya garansi, selain menjamin kualitas produk tersebut juga mempengaruhi harga jual dan minat pembelian suatu produk. Dengan adanya garansi, nilai jual suatu produk akan bertambah dan keberadaan garansi tersebut dapat meningkatkan minat konsumen untuk membelinya. Harga produk yang tidak bergaransi biasanya lebih rendah dari yang bergaransi, namun demi keamanan dan terjaminnya kualitas suatu produk, konsumen biasanya memilih produk yang bergaransi. Dalam dunia usaha selalu ada yang dinamakan persaingan bisnis (businesss competition), yang secara

---

<sup>1</sup> Husni Syawali, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, PT. Mandar Maju, 2000, hlm. 7.

sederhana biasa didefenisikan sebagai persaingan antara penjual didalam 'merebut' pembeli atau pangsa pasar.<sup>2</sup>

Garansi yang diberikan itu biasanya dalam bentuk surat. Surat itu disebut dengan kartu garansi atau kartu jaminan. Kartu garansi ini sangat penting ketika suatu toko tempat konsumen membeli produk mengalami bangkrut atau pailit. Maka konsumen dapat langsung ke layanan purna jual (service center) yang ada dikartu tersebut. Mengingat pentingnya kartu jaminan atau garansi purna jual itu dan untuk melengkapi UUPK, maka dikeluarkanlah Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 547/MPP/Kep/7/2002 tentang Pedoman Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan atau Garansi Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Teknologi Informasi dan Elektronika. Keputusan ini kemudian diganti dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan atau Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika. Selanjutnya disebut dengan Permendag No.19/M-DAG/PER/5/2009.

Seperti halnya yang terdapat dimana merupakan salah satu toko yang menjual berbagai barang elektronik seperti HP, pertumbuhan ekonomi di Kota Mataram cukup meningkat, hal ini menunjukkan tingkat penjualan yang tinggi terhadap barang elektronik, banyak dibangun pertokoan sebagai penjualan barang elektronik yang membuat wilayah di Kota Mataram sejajar dengan kota-kota besar lainnya yang ada dalam wilayah Indonesia. Hal ini tidak terlepas dari

---

<sup>2</sup> Arie Siswanto, *Hukum Persaingan Usaha*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008. hlm.14.

keinginan masyarakat untuk memiliki suatu alat elektronik seperti HP terutama bagi kalangan masyarakat, selain mempermudah dalam kegiatan komunikasi HP juga membuka peluang masyarakat untuk memperlancar dalam kegiatan bisnis. Hal ini merupakan peluang usaha yang sangat menjanjikan, disamping mendatangkan keuntungan juga untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, ini membuktikan tumbuh dan berkembangnya perekonomian khususnya di wilayah Kota Mataram dengan diadakannya pertokoan sebagai tempat penjualan HP.

Dalam melakukan jual beli maka pihak-pihak yang bersangkutan tunduk pada peraturan hukum yang ada. Kemudian apabila kita perhatikan, walaupun perjanjian jual beli, maka pihak yang bersangkutan tunduk pada peraturan ketentuan hukum yang ada. Kemudian apabila kita perhatikan walaupun perjanjian jual beli timbul karena alasan kebutuhan atau keuntungan akan tetapi aspek hukum perjanjian jual beli sangat menguntungkan sekali, sebab apabila pihak-pihak yang melakukan jual beli tersebut tidak mengetahui aspek hukum yang ada maka dikemudian hari akan timbul masalah yang tidak diinginkan sehingga para pihak dituntut untuk mengetahui hak dan kewajibannya.

Dengan adanya peraturan ini, diharapkan konsumen dapat terhindar dari pembelian produk yang cacat atau rusak. Meskipun telah ada peraturan ini namun pada kenyataannya, masih banyak produk telematika dan elektronika di Daerah Indonesia yang tidak dilengkapi dengan kartu jaminan atau garansi purna jual.

## II. PEMBAHASAN

### PELAKSANAAN PERJANJIAN GARANSI ELEKTRONIK HP DI KOTA MATARAM

Perjanjian jual beli elektronik dengan garansi merupakan suatu hal yang sering di temui dalam kehidupan sehari-hari khususnya di Kota Mataram, dan perbuatan tersebut disamping menyangkut di bidang hukum juga mengandung norma kesusilaan dan kepercayaan.

Perjanjian garansi merupakan suatu perjanjian antara pihak penjual dan pembeli, dimana pihak yang satu memberikan jaminan berupa garansi untuk memberikan rasa kepercayaan kepada konsumen dimana pihak kedua atau konsumen sebagai penerima garansi, sehingga timbulah perbuatan hukum yang sudah diatur dalam undang-undang dan sudah di tetapkan diantara pemberi dan penerima garansi itu.

Jual beli adalah suatu perjanjian bertimbal balik dalam mana pihak yang satu sebagai penjual berjanji untuk menyerahkan hak atas suatau barang, sedangkan pihak yang lainnya sebagai pembeli berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut. Saat terjadinya perjanjian jual beli adalah barang dan harga sesuai dengan asas “konsensualisme” yang menjiwai hukum perjanjian B.W., perjanjian jual beli itu sudah dilahirkan pada detik tercapainya “sepakat” mengenai barang dan harga. Begitu kedua pihak sudah setuju tentang barang dan harga maka lahirlah perjanjian jual beli yang sah.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, cetakan kesepuluh, Alumni, Bandung, 1995, hlm. 1-2.

Karena adanya perjanjian jual beli yang sah maka pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan garansi kepada pembeli, dengan menyertakan bukti jaminan garansi atau kartu garansi yang berlaku selama satu tahun terhitung sejak hari pembelian, sedangkan hubungan hukum yang terjadi anatar pelaku usaha dengan pembeli adalah hubungan hukum jual beli. Dimana pelaku usaha dan konsumen masing-masing memiliki hak dan kewajiban sebagai berikut: a. Kewajiban si Penjual, kewajiban menyerahkan hak milik yaitu meliputi dan kewajiban menanggung kenikmatan tentram dan menanggung terhadap cacad-cacad tersembunyi, b. Kewajiban si Pembeli membayar harga. Dalam pengertian “jual-beli” sudah termaktub pengertian bahwa disatu pihak ada barang dan dilain pihak ada uang.<sup>4</sup>

Sedangkan pengertian garansi ditinjau dari kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1315, perjanjian garansi adalah Pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan pengikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri.<sup>5</sup>

Perjanjian garansi yaitu kewajiban untuk menanggung kenikmatan tenteram merupakan konsekwensi dari pada jaminan yang oleh penjual diberikan kepada pembeli bahwa barang yang dijual dan dilever itu adalah sungguh-sungguh miliknya sendiri yang bebas dari sesuatu beban atau tuntutan dari semua pihak.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> *Ibid.*

<sup>5</sup> Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 200, hlm. 21.

<sup>6</sup> R. Subekti. *Op.Cit.* hlm. 17.

### **Pelaksanaan perjanjian garansi**

Pelaksanaan perjanjian yang dilakukan oleh dua belah pihak antara penjual dan pembeli untuk mencapai suatu kesepakatan dalam bertransaksi jual beli dan mengikat para pihak yang melakukan perjanjian tersebut. Untuk terjadinya perjanjian ini, cukup jika kedua belah pihak sudah mencapai persetujuan tentang barang dan harganya. Si penjual mempunyai dua kewajiban, yaitu pertama menyerahkan barangnya serta menjamin si pembeli dapat memiliki barang itu dengan tenteram, dan kedua bertanggung jawab terhadap cacad-cacad yang tersembunyi. Kemudian si pembeli, membayar harga pada waktu dan di tempat yang telah ditentukan.<sup>7</sup>

Sedangkan pelaksanaan garansi ditinjau dari kitab undang-undang hukum perdata Pasal 1338, pelaksanaan perjanjian garansi adalah semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.

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

---

<sup>7</sup> R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Cet. 34, PT. Intermasa, Jakarta, 2003, hlm. 162.

konsumennya sekaligus menciptakan iklim berusaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian nasional pada umumnya.<sup>8</sup>

Sebelum terjadi peristiwa perjanjian dalam pemberian garansi, tentunya pihak konsumen dan pihak produsen atau pelaku usaha harus melalui tahapan-tahapan transaksi dalam melakukan transaksi jual beli barang yang di edarkan oleh pihak produsen atau pelaku usaha, karena perjanjian garansi terjadi dan mengikat para pihak apabila transaksi jual beli sudah dilakukan dan disepakati. Tahapan-tahapan itu dapat diuraikan dalam tiga tahap, yaitu tahap prantransaksi, tahap transaksi, dan tahap purnatransaksi. Ketiga tahapan tersebut antara lain.<sup>9</sup>

**Tahap prantransaksi:** Adalah sebelum adanya perjanjian atau transaksi konsumen, yaitu keadaan atau peristiwa yang terjadi sebelum konsumen memutuskan untuk membeli dan memakai produk yang diedarkan produsen atau pelaku usaha.

**Tahap transaksi:** Setelah calon konsumen atau pembeli memperoleh informasi yang cukup mengenai kebutuhannya, kemudian mengambil keputusan apakah membeli atau tidak. Di sini konsumen atau pembeli mempergunakan salah satu haknya, yaitu hak untuk memilih (penentuan pilihan). Apabila konsumen sudah menyatakan persetujuannya, pada saat itu lahirlah perjanjian sebab penawaran produsen atau penjual telah mendapat jawaban di dalam penerimaan dari konsumen atau pembeli.

**Tahap purnatransaksian:** Transaksi (dalam wujud perjanjian, kontrak) yang sudah dibuat antara produsen atau pelaku usaha dan konsumen tentunya masih

---

<sup>8</sup> Janus Sidobalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Bandung, PT. Citra Aditiya Bakti, 2014, hlm. 71.

<sup>9</sup> Salim HS, *Op.Cit*, hlm. 145.

terus direalisasikan, yaitu diikuti dengan pemenuhan hak dan kewajiban diantara mereka sesuai dengan isi perjanjian yang dibuat oleh itu. Artinya, tahap pengikatan perjanjian sebenarnya hanyalah bagian awal yang masih harus diikuti dengan perbuatan pelaksanaan. Dengan kata lain, realisasi dari perjanjian itulah yang sebenarnya dimaksudkan oleh para pihak.<sup>10</sup>

### **Syarat sahnya suatu perjanjian garansi**

Sebuah perjanjian akan melahirkan hak dan kewajiban pada masing-masing pihak yang terlibat di dalam perjanjian sehingga jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya, pihak yang merasa dirugikan dapat menuntutnya. Oleh karenanya setiap perjanjian yang dibuat harus benar-benar dilaksanakan sesuai perjanjian tersebut.

Suatu perjanjian dikatakan sah apabila adanya kesepakatan antara kedua belah pihak menurut atau seperti yang sudah dijelaskan dalam Pasal 1320. Supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi empat syarat: a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, b. Cakap untuk membuat suatu perikatan, c. Mengenai suatu hal tertentu, d. Suatu sebab yang halal.<sup>11</sup>

Orang yang membuat suatu perjanjian harus cakap menurut hukum. Pada dasarnya, setiap orang yang sudah dewasa atau akhil baliq dan sehat pikirannya, adalah cakap menurut hukum. Dalam Pasal 1330 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata disebut sebagai orang-orang yang tidak cakap membuat suatu perjanjian: a. Orang yang belum dewasa, b. Mereka yang ditaruh dibawah pengampuan, c. Orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh Undang-Undang, dan

---

<sup>10</sup> *Ibid*, hlm. 60.

<sup>11</sup> R. Subekti, *Op.Cit*, hlm. 17-19.

semua orang kepada siapa Undang-Undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian itu.

## **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PERJANJIAN GARANSI ELEKTRONIK HP DI KOTA MATARAM**

Di Indonesia, bentuk perlindungan hukum bagi konsumen ada dua yaitu bentuk perlindungan hukum yang timbul dari adanya perjanjian yang dibuat dan disepakati oleh para pihak dan bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh negara melalui suatu peraturan perundang-undangan yang menyangkut masalah perlindungan konsumen. Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak atau pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada konsumen, perlindungan hukum sebagai bagian dari perlindungan di masyarakat.

Perlindungan hukum yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.<sup>12</sup>

### **Perlindungan Hukum Yang Timbul Dari KUH Perdata**

Definisi perjanjian sendiri dapat dilihat dalam Pasal 1313 KUH Perdata yaitu suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Menurut sebagian besar sarjana hukum, definisi yang dirumuskan dalam Pasal tersebut belum lengkap dan terlalu luas. Dikatakan

---

<sup>12</sup> <https://suduthukum.com/2019/10/perlindungan-hukum-2.html>.

belum lengkap karena yang dirumuskan hanya mengenai perjanjian sepihak. Sedangkan perjanjian dua belah pihak seolah-olah tidak dirumuskan di dalam Pasal ini. Kata yang menjadikan definisi ini terlalu luas yaitu kata perbuatan. Karena kata perbuatan itu sendiri dapat mencakup perbuatan yang menimbulkan akibat hukum dan perbuatan yang tidak menimbulkan akibat hukum.

Dari kesepakatan para pihak inilah sebenarnya dapat diketahui bentuk perlindungan hukum apa yang dapat diperoleh oleh pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut. Karena biasanya sebelum perjanjian itu terjadi, para pihak sudah melakukan kesepakatan mengenai bagaimana bentuk perlindungan hukum yang akan mereka tempuh nanti, jika salah satu pihak ingkar janji atau wanprestasi.

Hukum atau akibat-akibat yang tidak enak bagi debitur yang lalai ada 4 macam, yaitu: a. Ganti rugi, b. Pembatalan perjanjian, c. Peralihan resiko dan d. Biaya perkara atau membayar biaya perkara, kalau sampai diperkarakan di depan hakim.<sup>13</sup>

Dengan demikian, jika ada konsumen yang mengajukan tuntutan ganti rugi, maka pelaku usaha bertanggung gugat atas kerugian tersebut. Tanggung gugat baru dapat dilakukan oleh pelaku usaha apabila memenuhi unsur perbuatan melawan hukum. Perbuatan melawan hukum adalah suatu bentuk perikatan yang lahir dari undang-undang sebagai akibat perbuatan manusia yang melanggar hukum, yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> R. Subekti. *Op.Cit.* hlm. 45-49

<sup>14</sup> Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi, *Perikatan yang Lahir dari Undang-Undang*, Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2003, hlm. 81.

Pengaturan mengenai hal ini dapat ditemukan dalam Pasal 1365 “Tiap-tiap perbuatan yang melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut” dan Pasal 1366 “Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan akibat perbuatannya, tetapi juga akibat kerugian yang disebabkan karena kelalaian atau kurang hati-hatinya”.

### **Perlindungan Hukum Dalam Peraturan Perundang-Undang Yang Lain**

Tanggung jawab pihak penjual atau pihak toko untuk memberikan jaminan atau garansi kepada konsumen apabila barang dan/atau jasa telah menjadi hak dari konsumen yang telah diatur dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 3, 4, 5, 6 dan 7.

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.

Konsumen dan pelaku usaha dapat memilih apakah mereka akan menyelesaikan sengketa melalui pengadilan sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 48 UUPK atau akan menyelesaikan sengketa diluar pengadilan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 47 UUPK melalui badan Penyelesaian Sengketa yang diatur dalam Pasal 49 sampai Pasal 58 UUPK.

Tuntutan yang dapat diajukan kepada pelaku usaha tidak hanya tuntutan secara perdata akan tetapi apabila pelaku usaha terbukti melakukan tindak pidana maka pelaku usaha juga dapat dituntut secara pidana melalui jalur pengadilan. Hal

ini diatur dalam Pasal 61 sampai Pasal 63 UUPK, dimana pertanggung jawaban pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

Meskipun konsumen tidak dapat memperoleh bentuk perlindungan hukum berdasarkan perjanjian atas kerugian yang diderita akibat mengonsumsi produk yang tidak disertai dengan kartu jaminan atau garansi, tetapi konsumen dapat memperoleh bentuk perlindungan hukum melalui peraturan perundang-undangan. Peraturan yang mengatur mengenai hal ini yaitu Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/05/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Telematika dan Elektronika.

Pertama, harus diselidiki bahwa ada perbuatan nyata yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada pelaku usaha yang melakukan perbuatan nyata berupa perbuatan yang menyertakan kartu jaminan atau garansi terhadap produk elektronika yang mereka tawar.

Kedua, diselidiki mengenai adanya perbuatan melanggar hukum. Dengan adanya Permendag No. 19/M-DAG/PER/05/2009 yang mewajibkan agar pelaku usaha menyertakan kartu jaminan atau garansi purna jual terhadap produk elektronika yang mereka pasarkan, dapat disimpulkan bahwa jika ada pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajiban ini maka pelaku usaha tersebut telah melakukan perbuatan melanggar hukum.

### III. PENUTUP

#### Kesimpulan

Pelaksanaan perjanjian garansi di Kota Mataram terlaksana seperti yang terjadi di lapangan dan sudah sesuai dengan peraturan perundangan-undang yang ada. Pelaksanaan perjanjian garansi di Kota Mataram dilakukan dengan proses sebagai berikut: a. Membawa HP yang akan diajukan klaim garansi yang sesuai dari IMEI, *software* atau perangkat lunak, b. HP tersebut diajukan klaim garansi di luar kelalaian pihak pembeli, c. Setelah bukti penjualan dan pembelian diperiksa pihak penjual, kemudian HP tersebut sesuai dengan IMEI dan *software* yang sudah dibeli, d. Konsumen akan diberikan perincian kerusakan HP tersebut, apakah kerusakan tersebut termaksud ketentuan dan batasan pemberian garansi pada HP tersebut, e. Apabila kerusakan tersebut sesuai dengan ketentuan yang terdapat pada ketentuan garansi maka biaya dan suku cadang akan diganti oleh pihak toko sesuai dengan kerusakan, f. Setelah service tersebut dilakukan pihak toko memberikan kartu tandatangan sebagai bukti bahwa perbaikan sudah dilakukan atau sudah mengajukan klaim garansi.

Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap perjanjian garansi elektronik HP di kota Mataram adalah terjadi jika ada kerusakan HP yang dibeli oleh konsumen maka perlindungan yang diberikan kepada konsumen terhadap garansi elektronik di kota mataram sesuai dengan buku atau pedoman garansi, jika kerusakan dari pabrik akan diganti oleh pihak toko masing-masing, tetapi jika kerusakan diakibatkan karena kelalaian konsumen maka biaya perbaikan akan ditanggung oleh konsumen itu sendiri.

**Saran**

Hendaknya produsen atau pelaku usaha untuk menguraikan secara lengkap ketentuan pelaksanaan garansi HP pada konsumen agar konsumen mengetahui secara jelas ketentuan yang terdapat dalam kartu garansi. Masyarakat dituntut untuk menjadi konsumen yang cerdas dalam menyikapi kemajuan teknologi khususnya dalam jual beli HP karena konsumen harus cermat dan teliti dalam memilih garansi yang tidak merugikan konsumen itu sendiri serta tidak melanggar peraturan yang telah ada, dimana pemerintah sebagai mediator dan aparaturnya penegak hukum harus semaksimal mungkin memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen apabila terjadi pelanggaran.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku-Buku**

- Arie Siswanto, 2008, *Hukum Persaingan Usaha*: Ghalia Indonesia, Bogor.
- Gunawan Widjaja Kartika Muljadi, 2003, *Seri Hukum Jual Beli*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Husni Syawali, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, PT. Mandar Maju.
- Janus sidobalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT Citra Aditiya Bakti, Bandung.
- R. Subekti, 1995, *Aneka Perjanjian*, cetakan kesepuluh, Alumni, Bandung.
- R. Subekti, 2003, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Cet. 34, PT. Intermasa, Jakarta.
- Salim HS, 2007, *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

### **Undang-Undang**

- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No.19/M-DAG/Per/5/ 2009 Tentang : *Pendaftaran Kartu Garansi Purna Jual Bagi Produk Elektronik..*
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Buku Ke III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Tentang Perikatan.

### **Internet**

- <https://suduthukum.com/2019/10/perlindungan-hukum-2.html>.

