

## BAB III

### TINJAUAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

#### A. Pengertian Perlindungan Konsumen

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.<sup>1</sup>Namun, ada pula yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hal ini dapat kita lihat bahwa hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.<sup>2</sup>

Menurut AZ Nasution pengertian konsumen sesungguhnya dapat dibagi dalam tiga bagian terdiri atas:

1. Konsumen dalam arti adalah setiap pemakai, pengguna dan pemanfaatan barang dan jasa untuk tujuan tertentu.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>*Ibid.*, h.11

<sup>2</sup>*Ibid.*, h.12

<sup>3</sup>AZ Nasution, *undang-undang perlindungan konsumen pada seluruh barang dan jasa ditinjau dari pasal undang-undang nomor 8 tahun 1999*,(makalah,14 Januari 2001),h.6

2. Konsumen antara adalah setiap pemakai, pengguna barang atau jasa digunakan untuk membuat barang dan jasa untuk tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha.
3. Konsumen akhir adalah setiap pemakai atau pengguna sendiri, keluarga dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>4</sup>

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa *Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.<sup>5</sup>

Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong

---

<sup>4</sup> AZ Nasution, Op Cit., h.13

<sup>5</sup>Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Visimedia, Jakarta, 2008),h.4

pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab<sup>6</sup>.Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:<sup>7</sup>

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya;
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

## **B. Sejarah Perlindungan Konsumen**

Aktivitas ekonomi dirasakan hidup, apabila tercipta suasana yang mendukung kelancaran arus produksi barang dan jasa dari produsen ke konsumen. Globalisasi ditandai dengan perdagangan bebas, namun belum banyak memberikan perbaikan ekonomi di Indonesia. Anggapan bahwa perdagangan bebas menguntungkan konsumen dalam bentuk mutu dan harga barang ataupun jasa barangkali masih merupakan mitos yang diciptakan untuk mempertahankan dominasi perusahaan dan produsen atas konsumen dalam sistem ini. Dalam hal ini terdapat indikasi meningkatnya sengketa antara produsen sebagai pelaku usaha dengan konsumen. Dari sinilah kita baru disadarkan kembali urgensinya perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan konsumen.

Gerakan konsumen internasional sejak tahun 1960 memiliki wadah yang cukup bewibawa, yaitu *Internasional Organization of Consumers Union*

---

<sup>6</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit.*, h.18

<sup>7</sup>*Ibid.*

(IOCU) yang kemudian sejak tahun 1995 berubah nama menjadi *Customers International (CI)*. Anggota CI mencapai 203 organisasi konsumen yang berasal dari sekitar 90 negara di dunia. Sedangkan di Indonesia sendiri ada dua organisasi yaitu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia yang berada di Jakarta dan di Semarang. Yang mana tiap pada tanggal 15 maret C.I memperingati hari konsumen sedunia, dan memberi tema yang berbeda untuk setiap tahunnya.<sup>8</sup>

### C. Peraturan-Peraturan Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Hukum Perlindungan Konsumen merupakan cabang dari Hukum Ekonomi. Alasannya, permasalahan yang diatur dalam hukum konsumen berkaitan erat dengan pemenuhan kebutuhan barang / jasa. Pada tanggal 30 Maret 1999, Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) telah menyepakati Rancangan Undang-Undang (RUU) tentang perlindungan konsumen untuk disahkan oleh pemerintah setelah selama 20 tahun diperjuangkan. RUU ini sendiri baru disahkan oleh pemerintah pada tanggal 20 april 1999.

Di Indonesia, dasar hukum yang menjadikan seorang konsumen dapat mengajukan perlindungan adalah:

---

<sup>8</sup>Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Grasindo. Jakarta) ,h.43.

- a. Undang Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), pasal 21 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27 , dan Pasal 33.
- b. Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 No. 42 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No. 3821
- c. Undang Undang No. 5 tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Usaha Tidak Sehat.
- d. Undang Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesian Sengketa
- e. Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
- f. Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri No. 235/DJPDN/VII/2001 Tentang Penangan pengaduan konsumen yang ditujukan kepada Seluruh dinas Indag Prop/Kab/Kota
- g. Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 795 /DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen

Dengan diundang-undangkannya masalah perlindungan konsumen, dimungkinkan dilakukannya pembuktian terbalik jika terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen yang merasa haknya dilanggar bisa mengadukan dan memproses perkaranya secara hukum di badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).

Dasar hukum tersebut bisa menjadi landasan hukum yang sah dalam soal pengaturan perlindungan konsumen. Di samping UU Perlindungan Konsumen, masih terdapat sejumlah perangkat hukum lain yang juga bisa dijadikan sebagai sumber atau dasar hukum sebagai berikut :

- a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- b. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar.
- c. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- d. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 605/MPP/KEP/8/2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Makassar, Kota Palembang, Kota Surabaya, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, dan Kota Medan.

#### D. Hak dan Kewajiban Komsumen

Presiden Amerika Serikat Jhon F. Kennedy dalam pidatonya dihadapan kongres Amerika Serikat tahun 1962 mengemukakan gagasannya tentang perlunya perlindungan konsumen, beliau menyebutkan ada empat hak konsumen yang perlu mendapat perlindungan, yaitu:<sup>9</sup>

- a. Hak memperoleh keamanan (*the right of safety*)
- b. Hak memilih (*the right to choose*)
- c. Hak mendapat informasi (*the right to be informed*)
- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Di dalam pedoman perlindungan bagi konsumen yang dikeluarkan oleh Perserikatan Bangsa Bangsa (*UN-Guidelines For Consumer Protection*) melalui Resolusi PBB No. 39/248 pada tanggal 9 april 1985, pada bagian II tentang prinsip-prinsip umum, Nomor 3 dikemukakan bahwa kebutuhan-kebutuhan konsumen yang diharapkan dapat dilindungi oleh setiap negara di dunia ini adalah:<sup>10</sup>

- a. Perlindungan yang berbahaya bagi kesehatan dan keamanan konsumen;
- b. Perlindungan kepentingan-kepentingan ekonomis konsumen;
- c. Hak konsumen untuk mendapatkan informasi sehingga mereka dapat memilih suatu yang sesuai dengan kebutuhannya;
- d. Pendidikan konsumen;
- e. Tersedianya ganti rugi konsumen;

---

<sup>9</sup>Ibid,h.38.

<sup>10</sup>Ibid ,h.39.

- f. Kebebasan dalam bentuk lembaga konsumen atau lembaga lain yang sejenis dan memberikan kesempatan bagi lembaga-lembaga tersebut untuk mengemukakan pandangan mereka dalam proses pengambilan keputusan.

Menurut Janus Siadabalok menyatakan bahwa pada dasarnya hak besumber itu dari tiga hal yaitu :<sup>11</sup>

- a. Dari kodrat manusia yang diciptakan oleh allah, sebagai makhluk ciptaan allah, manusia mempunyai hak untuk hidup, hak inilah yang disebut dengan hak asasi.
- b. Hak yang lahir dari hukum, yaitu hak-hak yang diberikan oleh hukum Negara kepada manusia dalam kedudukannya sebagai warga negara seperti hak untuk memberikan suara pada pemilihan umum.
- c. Hak yang lahir dari hubungan hukum antara seorang dan orang lain melalui sebuah kontrak/perjanjian. Misalnya perjanjian sewa/beli.

Dengan pemahaman diatas maka dapat di pahami bahwa hak-hak konsumen itu terdiri dari hak konsumen sebagai manusia (yang perlu hidup), hak konsumen sebagai subjek hukum dan warga negara, dan hak konsumen sebagai pihak-pihak dalam kontrak (dalam hubungan kontrak dengan produsen).<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup>Ibid ,h.42.

<sup>12</sup>Ibid ,h.43.

Adapun hak-hak konsumen sebelumnya sudah diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa konsumen mempunyai hak-hak sebagai berikut :<sup>13</sup>

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang dipergunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagai mana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan. Mengenai kewajiban konsumen terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 pasal 5 sebagai berikut :<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup>Ahmad Miru & Sutar Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, h.38.

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban konsumen adalah membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian barang dan jasa demi keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri. Pentingnya kewajiban ini karena sering pelaku usaha menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, akan tetapi konsumen tidak membaca peringatan tersebut. Dengan peraturan ini, memberikan konsekuensi pelaku usaha untuk tidak bertanggung jawab, jika konsumen menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut.

## **E. Prinsip dalam Perlindungan Konsumen**

### **1. Prinsip bertanggung jawab berdasarkan kelalaian**

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah suatu prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen. Sifat subjektifitas muncul pada kategori bahwa seseorang yang bersikap hati-hati mencegah timbulnya kerugian pada konsumen. Berdasarkan teori tersebut, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak

---

<sup>14</sup>Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*,...Op.Cit,h.20.

konsumen untuk mengajukan tuntutan kerugian kepada produsen.<sup>15</sup> Di samping faktor kesalahan dan kelalaian produsen, tuntutan ganti kerugian berdasarkan kelalaian produsen diajukan dengan bukti-bukti, yaitu :<sup>16</sup>

- a. Pihak tergugat merupakan produsen yang benar-benar mempunyai kewajiban untuk melakukan tindakan yang dapat menghindari terjadinya kerugian konsumen.
- b. Produsen tidak melaksanakan kewajiban untuk menjamin kualitas produknya sesuai dengan standar yang aman untuk di konsumsi atau digunakan.
- c. Konsumen penderita kerugian.

Kelalaian produsen merupakan faktor yang mengakibatkan adanya kerugian pada konsumen (hubungan sebab akibat antara kelalaian dan kerugian konsumen) Dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian juga mengalami perkembangan dengan tingkat responsibilitas yang berbeda terhadap kepentingan konsumen, yaitu:

#### 1. Tanggung Jawab atas Kelalaian dengan Persyaratan Hubungan Kontrak

Teori murni prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah suatu tanggung jawab yang didasarkan pada adanya unsur kesalahan dan hubungan kontrak. Teori ini sangat merugikan konsumen karena gugatan baru dapat diajukan jika telah memenuhi dua syarat, yaitu adanya unsur kesalahan atau kelalaian dan hubungan kontrak antara produsen dan konsumen. Teori tanggung jawab produk berdasarkan kelalaian tidak

---

<sup>15</sup>Ibid.h.24

<sup>16</sup>Ibid.h.26

memberikan perlindungan yang maksimal kepada konsumen, karena konsumen dihadapkan pada dua kesulitan dalam mengajukan gugatan kepada produsen, yaitu, pertama, tuntutan adanya hubungan kontrak antara konsumen sebagai penggugat dengan produsen sebagai tergugat. Kedua, argumentasi produsen bahwa kerugian konsumen diakibatkan oleh kerusakan barang yang tidak diketahui.<sup>17</sup>

## 2. Kelalaian Dengan Beberapa Pengecualian Terhadap Persyaratan Hubungan Kontrak

Perkembangan tahap kedua teori tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah prinsip tanggung jawab yang tetap berdasarkan kelalaian namun untuk beberapa kasus terdapat pengecualian terhadap persyaratan hubungan kontrak. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, bahwa persyaratan hubungan kontrak merupakan salah satu hambatan konsumen untuk mengajukan ganti kerugian kepada produsen. Prinsip ini tidak memihak kepada kepentingan konsumen, karena pada kenyataannya konsumen yang sering mengalami kerugian atas pemakaian suatu produk adalah konsumen yang tidak memiliki kepentingan hukum dengan produsen.

## 3. Kelalaian Tanpa Persyaratan Hubungan Kontrak

Setelah prinsip tanggung jawab atas dasar kelalaian dengan beberapa pengecualian terhadap hubungan kontrak sebagai tahap kedua dalam perkembangan substansi hukum tanggung jawab produk, maka

---

<sup>17</sup>Ibid.h.43

tahap berikutnya adalah tahap ketiga yaitu sistem tanggung jawab yang tetap berdasarkan kelalaian, tetapi sudah tidak mensyaratkan adanya hubungan kontrak.

#### 4. Prinsip Paduga Lalai dan Prinsip Bertanggung Jawab dengan Pembuktian Terbaik

Tahap perkembangan terakhir dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah dalam bentuk modifikasi terhadap prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Modifikasi ini bermakna, adanya keringanan-keringanan bagi konsumen dalam penerapan tanggung jawab berdasarkan kelalaian, namun prinsip tanggung jawab ini masih berdasarkan kesalahan. Modifikasi ini merupakan masa transisi menuju pembentukan tanggung jawab mutlak.

## 2. Prinsip Tanggung jawab Berdasarkan Wanprestasi

Selain mengajukan gugatan terhadap kelalaian produsen, ajaran hukum juga memperkenalkan konsumen untuk mengajukan gugatan atas wanprestasi. Tanggung jawab produsen yang dikenal dengan wanprestasi adalah tanggung jawab berdasarkan kontrak. Ketika suatu produk rusak dan mengakibatkan kerugian, konsumen biasanya melihat isi kontrak atau perjanjian atau jaminan yang merupakan bagian dari kontrak, baik tertulis maupun lisan. Keuntungan bagi konsumen dalam gugatan berdasarkan teori ini adalah penerapan kewajiban yang sifatnya mutlak, yaitu suatu kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya yang telah dilakukan penjual untuk memenuhi janjinya. Itu berarti apabila produsen telah berupaya memenuhi

janjinya tetapi konsumen tetap menderita kerugian, maka produsen tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian. Akan tetapi, dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi terdapat beberapa kelemahan yang dapat mengurangi bentuk perlindungan hukum terdapat kepentingan konsumen, yaitu :

- a. Pembatasan waktu gugatan.
- b. Persyaratan pemberitahuan.
- c. Kemungkinan adanya bantahan.
- d. Persyaratan hubungan kontrak, baik hubungan kontrak secara horizontal maupun vertikal.

### **3. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak**

Asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama *product liability*. Menurut prinsip ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang beredar dipasaran. Tanggung jawab mutlak *strict liability*, yakni unsur kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh pihak penggugat sebagai dasar ganti kerugian, ketentuan ini merupakan *lex specialis* dalam gugatan tentang melanggar hukum pada umumnya. Penggugat (konsumen) hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan produsen dan kerugian yang dideritanya. Dengan diterapkannya prinsip tanggung jawab ini, maka setiap konsumen yang merasa dirugikan akibat produk barang yang cacat atau tidak aman dapat menuntut kompensasi tanpa harus mempermasalahkan ada atau tidaknya unsur kesalahan di pihak produsen.

Alasan-alasan mengapa prinsip tanggung jawab mutlak diterapkan dalam hukum tentang *product liability* adalah :<sup>18</sup>

- a. Diantara korban / konsumen di satu pihak ada produsen di lain pihak, beban kerugian seharusnya ditanggung oleh pihak yang memproduksi.
- b. Dengan menempatkan / mengedarkan barang-barang dipasaran, berarti produsen menjamin bahwa barang-barang tersebut aman dan pantas untuk digunakan, bilamana terbukti tidak demikian dia harus bertanggung jawab.

#### **F. Tujuan Perlindungan Konsumen**

Dalam UU Perlindungan Konsumen Pasal 3, disebutkan bahwa tujuanperlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksek negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, dan menuntut hak- haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

---

<sup>18</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*.(PT.Raja Grafindo Persada.Jakarta 2004),h.39.

5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

### **G. Perlindungan Konsumen di Alfa Scorpii**

Masyarakat sebagai konsumen sepeda motor memerlukan adanya perlindungan hukum terhadap sepeda motor yang dibeli yaitu dalam bentuk garansi. Adapun bentuk garansi itu sendiri adalah berupa jaminan atas sepeda motor Yamaha tersebut, dimana apabila terjadi kerusakan dalam jangka waktu garansi yang diberikan maka pelaku usaha wajib untuk memperbaiki segala macam kerusakan yang timbul tanpa memungut biaya tambahan dari konsumen.<sup>19</sup>

“seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang ada dibawah pengawasannya”

---

<sup>19</sup>Ibid,h.364

Adapun hak-hak konsumen sebelumnya sudah diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa konsumen juga mempunyai hak-hak sebagai berikut:<sup>20</sup>

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak telah diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

---

<sup>20</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*.(PT.Raja Grafindo Persada.Jakarta 2004),h.38.

## H. Bentuk Perlindungan Konsumen Garansi

Dalam hal ini Yamaha kepada konsumennya, dimana setiap pembelian sepeda motor merek Yamaha maka konsumen akan mendapatkan garansi sepeda motor tersebut dalam jangka waktu tiga tahun, garansi ini meliputi garansi umum, garansi kelistrikan dan garansi mesin juga servis gratis sebanyak empat kali.

Adapun jenis-jenis garansi sepeda motor Yamaha Alfa Scorpii adalah:<sup>21</sup>

1. Garansi mesin, berlaku selama 3 tahun atau 36.000km.
2. Untuk forget piston dan Diasil Cylinder berlaku garansi sampai dengan 5 tahun atau 50.000km.
3. Garansi khusus kelistrikan(part tertentu), berlaku selama 2 tahun atau 24.000km.
4. Garansi umum, berlaku selama 6 bulan atau 6.000km.
5. Semua tergantung mana yang dicapai terlebih dahulu.

Klaim garansi dapat diajukan jika konsumen telah memenuhi semua ketentuan garansi. akan tetapi dalam prakteknya konsumen sangat sulit meminta kesadaran pelaku usaha untuk bertanggung jawab dalam mendapatkan pemenuhan klaim garansi sepeda motor konsumen, hal ini tentu saja dapat menimbulkan konflik antara produsen dan konsumen, apabila pada akhirnya konsumen ternyata tidak mendapatkan sesuai dengan janji yang terdapat dalam buku garansi.

---

<sup>21</sup>Buku garansi sepeda motor yamaha.

Masalah pemberian garansi pada sepeda motor merek Yamaha adalah sebagai berikut seperti dibawah ini;<sup>22</sup>

1. Masyarakat sebagai konsumen pembeli sepeda motor merek Yamaha dalam hal ini mempunyai hak atas kenyamanan, keamanan terhadap sepeda motor yang dibeli dari PT.Alfa Scorpii sebagai penjual sepeda motor merek Yamaha.
2. Masyarakat sebagai konsumen dalam hal ini pembelian sepeda motor merek Yamaha mempunyai hak untuk memilih barang dan mendapatkan barang tersebut sesuai dengan nilai tukarnya dan kondisi jaminan yang diberikan dalam suku garansi sepeda motor merek Yamaha tersebut.
3. Bahwa konsumen sepeda motor merek Yamaha mempunyai hak untuk diberikan informasi yang benar, jelas dan jujur tentang kondisi jaminan sepeda motor tersebut.
4. Bahwa konsumen sepeda motor merek Yamaha mempunyai hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas sepeda motor yang digunakanya.
5. Bahwa konsumen sepeda motor merek Yamaha mempunyai hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Bahwa konsumen sepeda motor merek Yamaha mempunyai hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.

---

<sup>22</sup>Ibid.h.54

7. Bahwa konsumen sepeda motor merek Yamaha mempunyai hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif terhadap konsumen dalam pembelian sepeda motor merek Yamaha.
8. Bahwa konsumen sepeda motor Yamaha berhak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi atau penggantian sepeda motor Yamaha yang digunakan tersebut tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya.