

**TANGGUNGJAWAB MDP SELAKU PUSAT SERVIS CENTER
DAN JUAL BELI NOTEBOOK TOSHIBA**



PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
No. DNT AF 0823 / Per-ump / 2011
TANGGAL 07-09-2011

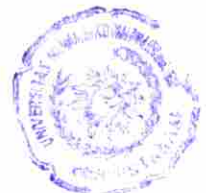
SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Menempuh ujian Sarjana Hukum**

Oleh:

**RUDIYANSYAH
50 2007 258**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS HUKUM
2011**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS HUKUM


PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**Judul Skripsi : TANGGUNGJAWAB MDP SELAKU PUSAT
SERVIS CENTER DAN JUAL BELI NOTEBOOK
TOSHIBA**






Nama : RUDIYANSYAH
Nim : 50 2007 258
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Pembimbing

- 1. H. SAMSULHADI, SH, MH**
- 2. Dra. Hj. LILIES ANISAH, SH, MH** ()

Palembang, Agustus 2011

PERSETUJUAN OLEH TIM PENGUJI :

- Ketua : Hj. SRI SULASTRI, SH, M. Hum** ()
- Anggota : 1. HELMI IBRAHIM, SH, M. Hum** ()
- 2. ZULFIKRI NAWAWI, SH, MH** ()

**DISAHKAN OLEH
DEKAN FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**



SRI SUATMIATI, SH, M. Hum

Motto & Persembahan

Motto :

- *Pendidikan adalah senjata paling dahsyat yang dapat kita gunakan untuk mengubah dunia. (Nelson Mandela).*
- *Janganlah hanya mencoba untuk menjadi manusia sukses, tetapi jadilah manusia yang memiliki otak yang bernilai. (Albert Einstein).*
- *"Apabila kalian senang Allah SWT dan Rasul-Nya mencintai kalian, maka tunaikanlah amanah-Nya, dan benarlah jika berbicara, dan bertetanggalah dengan baik kepada tetangga kalian." (HR Imam Suyuthi).*

Kupersembahkan Kepada :

- *Ayah dan Emak.*
- *Kedua Kakakku.*
- *Seluruh keluarga besarku.*
- *Seseorang yang aku cintai, mudah-mudahan kelak akan mendampingiku, Amin...*
- *Pembimbing skripsiku (Bapak H. Samsulhadi, SH, MH dan Ibu Dra. Hj. Lilies Anisah, SH, MH)*
- *Almamaterku.*

**JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB MDP SELAKU PUSAT
SERVIS CENTER DAN JUAL BELI
NOTEBOOK TOSHIBA**

Penulis,

RUDIYANSYAH

Pembimbing,

- 1. H. SAMSULHADI,SH, MH**
- 2. Dra. Hj. LILIES ANISAH, SH, MH**

ABSTRAK

Yang menjadi permasalahan dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Bagaimanakah tanggung jawab Toshiba Center apabila barang yang di beli konsumen rusak selama masa garansi pembelian Notebook ?
2. Bagaimanakah akibat Hukum terhadap barang yang di beli apabila terjadi cacat tersembunyi dari Toshiba Center ?

Selaras dengan tujuan dan ruang lingkup dalam penulisan skripsi ini, terutama yang berkaitan dengan permasalahan, maka penelitiannya tergolong dalam penelitian hukum sosiologi yang bersifat deskriptif (menggambarkan) dan tidak bermaksud untuk menguji hipotesa. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui :

1. Penelitian kepustakaan (*library research*)
Yaitu dengan cara mengkaji peraturan perundang-undangan yang berlaku, pendapat para ahli serta bahan-bahan bacaan dan situs-situs internet yang relevan untuk memperoleh data sekunder.
2. Penelitian lapangan (*field research*)
Yaitu dilakukan dengan cara observasi kepada pihak terkait, yang tujuannya untuk memperoleh data primer.

Teknik pengolahan data dilakukan dengan cara menerapkan analisis data terhadap data-data yang diperoleh baik data primer maupun data sekunder secara sistematis sehingga mencerminkan suatu pembahasan dan selanjutnya dikonstruksikan dalam suatu kesimpulan.

Berdasarkan penelusuran dan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tanggung jawab Toshiba Center apabila barang yang di beli konsumen rusak selama masa garansi pembelian Notebook adalah berupa pelayanan perjanjian garansi 1 tahun untuk setiap perbaikan Notebook yang dijual kepada pembeli apabila mengalami kerusakan yang menjadi tanggung jawabnya "penjual". Maksud dan tujuan dibuat pelayanan perjanjian

garansi agar antara pihak debitur “penjual” dan kreditur “pembeli” tidak mengalami kerugian dan saling menguntungkan kedua pihak.

2. Akibat Hukum terhadap barang yang di beli apabila terjadi cacat tersembunyi dari Toshiba Center adalah “*batal demi hukum*”, karena pihak Toshiba Center bersedia mengganti kerugian terhadap barang cacat tersembunyi tersebut yang dibeli oleh pembeli atau “konsumen” dengan catatan berpedoman kepada Garansi.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan mengucapkan segala puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, serta shalawat dan salam tercurah kepada Rasulullah Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga yang selalu diharapkan Syafa'atnya oleh penulis, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul:

“TANGGUNGJAWAB MDP SELAKU PUSAT SERVIS CENTER DAN JUAL BELI NOTEBOOK TOSHIBA”.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menempuh ujian akhir dalam mencapai gelar sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, kekeliruan, dan kehilafan semua ini tidak lain karena penulis adalah sebagai manusia biasa yang tak luput dari kesalahan dan keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu dengan hati yang terbuka penulis mengharapkan adanya saran dan kritik dari pembaca yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis

juga berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

Pada kesempatan ini pula, dengan kerendahan hati, ketulusan serta penghargaan yang setinggi-tingginya penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga karena berkat adanya bantuan dan bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak, akhirnya kesukaran dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini dapat dilampaui oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Yth. Bapak H. M. Idris. SE., M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Yth. Ibu Sri Suatmiati, SH., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Yth. Bapak Pembantu Dekan I, II, III, IV, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Yth. Bapak Mulyadi, SH., MH, selaku Ketua Bagian Hukum Perdata, dan Ibu Mona Wulandari, SH., MH, selaku Sekretaris Bagian Hukum Perdata, pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang
5. Yth. Bapak H. Samsulhadi, SH, MH dan Ibu Dra. Hj. Lilies Anisah, SH, MH., selaku Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan petunjuk-petunjuk dan bimbingan serta telah meluangkan waktu dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.

6. Yth. Ibu Dra. Hj. Lilies Anisah, SH, MH, selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak memberi dukungan, bimbingan selama menjalani perkuliahan.
7. Yth. Bapak dan Ibu Dosen pengajar, serta seluruh staf Karyawan dan Karyawati Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Yth. Bapak Eddi Erwan dan Ibu Rusni Nangolah, S.pd selaku orang tuaku, Kedua Kakakku Arry Afrianto, SE dan Evan Adriansyah, SE dan seluruh keluarga besarku tanpa terkecuali yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung baik itu dukungan moril maupun materil hingga selesai kuliah, dan juga Kak Ebong Sekeluarga, Om Apaw Sekeluarga, Ayah Sendi Sekeluarga.
9. Seseorang yang aku Cintai Destri Meicilia & Keluarga yang selalu ada untuk memberi semangat.
10. Sahabat-sahabatku yang setia, Zamroni (Oonk), Sapta Okta Fahlevi (Kumis), Evan Efriantoni (Buldog) & Friends, Ades Pamungkas & Friends, Ringga Alifiandika Maulana & Friends, Leo Sanjaya (Lecon), Hendra Septa Gunawan (Gondol), Purna Jaya Sitompul, Boyke Sagita Sitompul, Al Azis Hardi (Alex), M. Yoga Bramana (Abdel), Ricky Pranata (Temon), Andrius, Kiki, Deni satria (Deden/Mang Odon), Fajar Setiawan (Buduk), Medi Irawan Zaini (Kuyong), Bobi Putra (Bubi P-Man), Abdul Hafiz (Chips), K' Melta & Friends, K' Majid, k' Abror, Tommy Jeka, Anggi gumilang, Ari Kurniawan, Dicky Septiano,

Elfandes, Apdi Pasah, Endri, Akbar, Regen Charindo, Bagus Widodo, Bambang Noprianto, Badaruddin, terima kasih atas segala bantuan dan dukungannya.

11. Sahabat-sahabat di Global English Mr. Wahyu, Ms. Hanni, & Friends thanks for all atas kebersamaan selama ini, semoga tetap abadi.
12. Seluruh angkatan 2007 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih untuk kebersamaan dan kekompakan selama ini.
13. Teman-teman KKN Angkatan XXXV Desa Persiapan Menanti Kecamatan Lubai Kabupaten Muara Enim, terimakasih atas kebersamaan selama ini.

Semoga bantuan dan jerih payah yang telah diberikan akan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT, Amin...Ya Robbal Alamin.

Akhir kata, segala kritikan dan saran dari pembaca, penulis terima dengan senang hati dan untuk itu penulis ucapkan terima kasih.

Palembang,

2011

Penulis,

RUDIYANSYAH



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan	10
C. Ruang Lingkup dan Tujuan	11
D. Metodologi	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Tentang Perjanjian	
1. Pengertian Perjanjian	14
2. Landasan Hukum Perjanjian.....	16
3. Syarat Sahnya Perjanjian..	19
4. Akibat Hukum Dalam Perjanjian Jual-Beli Dengan Garansi	21

B. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen	
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	27
2. Tujuan dan Manfaat Perlindungan Konsumen	31
3. Hak dan Kewajiban Kosumen..	35
4. Hak dan Kewajiban Produsen.....	38

BAB III PEMBAHASAN

A. Tanggung jawab Toshiba Center apabila barang Yang di beli konsumen rusak selama masa garansi pembelian Notebook.....	44
B. Akibat Hukum terhadap barang yang di beli apabila terjadi cacat tersembunyi oleh Toshiba Center.....	47

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	51
B. Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perubahan dunia terjadi dengan sangat cepatnya yang mengharuskan setiap individu berjuang semaksimal mungkin untuk dapat bertahan hidup. Gejala yang timbul adalah terjadinya pergeseran-pergeseran dalam segala aspek kehidupan umat manusia, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dalam memahami fenomena era globalisasi.

Menurut **Thomas L. Freedom**, globalisasi merupakan fenomena pasca perang dingin yang tidak dapat dihindari oleh siapapun yang ditandai oleh terbukanya sekat-sekat yang memisahkan bangsa-bangsa sehingga mereka hidup di alam tanpa batas. Dalam suasana seperti itu dapat dipahami nilai yang dominan adalah nilai yang sesuai dengan zamannya yaitu mempunyai dimensi ideologi, kapitalisme dan dimensi ekonomi, teknologi informasi yang telah menyatukan dunia.¹⁾

Di dalam dimensi teknologi inilah wujud globalisasi terlihat sangat spektakuler melalui kehadiran berbagai bentuk produk

¹⁾ Sulastomo, *Mengarungi Globalisasi*, <http://203.130.198.30/artikel/4819.shtml>, di akses pada tanggal 26 November 2010.

teknologi elektronik yang secara langsung membantu pekerja lebih cepat, lebih efisien, lebih hemat, dan hidup menjadi lebih baik. Di antaranya adalah ditemukannya sebuah alat yang disebut “Komputer”. Tetapi komputer mempunyai kelemahan tidak mudah dipindah-pindahkan dan tidak mudah dibawa. Karena Komputer mempunyai kelemahan tidak mudah dipindah-pindahkan dan tidak mudah dibawa, maka komputer dikembangkan dan ditemukanlah sebuah alat yang disebut komputer portabel (Terjemahnya : Bisa dipindah-pindah, mudah dibawa, perangkat yang mudah untuk digunakan dan dibawa-bawa oleh penggunanya). Komputer portabel pertama yang mula-mula disebut dengan Laptop (Notebook).

Ketika sistem operasi Windows yang sekarang menguasai pasar terbesar di dunia dan terdapat di setiap *personal komputer* (PC), baik di perkantoran maupun di rumah secara langsung berdampak pada perkembangan teknologi komputer dan Notebook di Indonesia. Sistem operasi yang dimiliki oleh Microsoft ini mempunyai semboyan “*a computer on every desk and in every home*” (Terjemahan bebasnya adalah : Sebuah unit komputer tersedia di setiap meja dan di setiap rumah). Sebuah semboyan visioner yang saat ini telah menjadi kenyataan di semua negara di dunia.

Sebagai negara yang sedang giat membangun untuk mengejar ketinggalannya dari negara lain, kecenderungan ini dirasakan dalam setiap sendi kehidupan masyarakat dalam bidang ekonomi. Untuk mendukung pembangunan nasional agar berjalan lancar, tidak cukup hanya dengan kualitas sumber daya manusi saja, tetapi masih diperlukan sarana dan prasarana yang tepat. Oleh karena itu keberadaan teknologi sangat memegang peranan penting demi tercapainya tujuan pembangunan nasional yang dicita-citakan.

Pengertian Notebook merupakan komputer portabel, kecil dan dapat dibawa kemana-mana dengan sangat mudah, yang terintegrasi pada sebuah casing. Berat Notebook berkisar dari 1 hingga 6 kilogram tergantung dari ukurannya, bahan dan spesifikasi. Sumber listrik berasal dari baterai atau A/C adaptor yang dapat digunakan untuk mengisi ulang dan menyalahkan Notebook itu sendiri. Baterai Notebook pada umumnya dapat bertahan sekitar 1 hingga 6 jam tergantung pada cara pemakaian, spesifikasi, dan ukuran baterai.²⁾

Dalam perkembangannya Notebook pada saat ini sudah dapat berfungsi sebagai media hiburan (multimedia), informasi dan komunikasi (internet), pendidikan, dan lain-lain. Perangkat Notebook terdiri dari perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*).

²⁾ Pengertian Laptop dan Notebook, [http:// gruprempong. blogspot. com. /2009/12/ pengertian-laptop_15 html](http://gruprempong.blogspot.com/2009/12/pengertian-laptop_15.html), di akses tanggal 27 November 2010.

Perangkat keras (*hardware*) merupakan bagian-bagian fisik dari peralatan dalam sebuah sistem komputer. Perangkat keras terdiri dari monitor atau Crt (*Cathode Ray Tube*) sebagai alat keluaran (*Output Device*), CPU (*Central Processing Unit*) sebagai alat pengelola data (*Proces Device*), dan keyboard atau alat masukan (*Input Device*). Ketiga perangkat ini telah dijadikan satu rangkaian pada Notebook. Sedangkan perangkat lunak (*software*) merupakan program Notebook disertai dokumentasi seperti pedoman-pedoman dan manual-manual pengguna. Perangkat lunak ini terdiri dari sistem operasi (*Operating System*) yaitu program Notebook yang berfungsi untuk mengontrol seluruh kegiatan di dalam Notebook. Sistem operasi yang dipakai saat ini adalah DOS, Windows, Machintosh, Linux, dan lain-lain.

Pada perjanjian jual beli ada dua pihak yang terlibat yaitu penjual dan pembeli. Pihak penjual dalam perjanjian jual beli ini adalah produsen. Dalam sistem distribusinya, pihak produsen sering menggunakan perantara kegiatan usaha yang telah berdiri sendiri memberikan pelayanan pembelian.³⁾

Pada dasarnya perjanjian jual-beli sebagaimana yang disebutkan oleh pasal 1457 HUH Perdata, yaitu suatu persetujuan dengan pihak

³⁾ Basu Swasta, 2000, *Asas-asas Marketing*, Liberty, Yogyakarta, hal. 191.

yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah diperjanjikan.

Dalam hal jual beli ini masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban, dalam hal ini pihak penjual mempunyai kewajiban, unsur utamanya hanya ada 2 yaitu :

1. Kewajiban menyerahkan hak milik atas barang yang diperjual belikan, dan
2. Kewajiban menanggung/memberi garansi atas barang-barang yang diperjual-belikan tersebut.

Maksud dari pemberi garansi/jaminan dalam perjanjian jual-beli dengan garansi adalah : untuk menanggung perbaikan atas kerusakan-kerusakan barang yang dijualnya dalam waktu tertentu atau suatu garansi/jaminan bahwa barang yang dijual adalah dari kualitas tertentu (keluaran dari pabrik tertentu). Sedangkan,

Pembeli disini adalah orang atau badan hukum yang mengadakan perjanjian jual beli terhadap barang atau jasa. Pihak pembeli dapat melakukan sendiri secara langsung maupun memberikan kuasa kepada orang tertentu.

Dalam perjanjian jual beli Notebook terdapat hak dan kewajiban timbal balik antara penjual dan pembeli. Hak dari pihak penjual adalah menerima sejumlah uang sebagai pembayaran atas barang yang telah

dijual kepada pembeli. Sedangkan hak dari pembeli yaitu menerima barang yang dibelinya serta menuntut pihak penjual jika barang yang dibeli tersebut rusak atau mengandung cacat tersembunyi tanpa diketahui terlebih dahulu oleh para pihak penjual atau sebelumnya.

Selain itu penjual mempunyai kewajiban utama seperti yang diatur dalam pasal 1474 KUH Perdata yaitu :

1. Menyerahkan hak milik atas barang yang diperjual-belikan.
2. Menanggung kenikmatan tentram atas barang tersebut dan menanggung terhadap cacat tersembunyi.⁴⁾

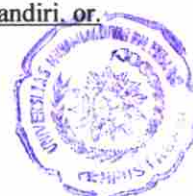
Selanjutnya sehubungan dengan kewajiban menanggung kenikmatan tentram dan menanggung terhadap cacat tersembunyi, merupakan konsekuensi dari jaminan yang diberikan oleh penjual kepada pembeli bahwa barang yang dijual itu adalah sungguh-sungguh miliknya sendiri dan bebas dari suatu tuntutan dan beban pihak lain.⁵⁾

Kewajiban pihak penjual untuk menanggung terhadap adanya cacat tersembunyi dapat dilihat dalam pasal 1504 KUH Perdata yaitu :

“ Si penjual diwajibkan menanggung terhadap cacat tersembunyi pada barang yang dijual yang membuat barang itu tak sanggup untuk pemakaian yang dimaksudkan atau yang demikian mengurangi pemakaian itu sehingga seandainya Si pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membeli barangnya, atau tidak akan membelinya selain harga yang kurang”.

⁴⁾ R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Alumni Bandung, 1977' <http://www.damandiri.or.id/file/arirahmathakimundipbab3d.pdf>, di akses tanggal 26 November 2010.

⁵⁾ Ibid., hal 27.



Selanjutnya bila kita melihat pasal 1504 KUH perdata, tampak bahwa penjual tidak diwajibkan menanggung cacat yang kelihatan. Adapun ketentuannya adalah sebagai berikut : *“Si penjual tidaklah diwajibkan menanggung terhadap cacat yang kelihatan yang dapat diketahui sendiri oleh Si pembeli”*.

Dengan kata lain bahwa cacat tersembunyi harus diartikan bahwa cacat tersebut tidak mudah dilihat oleh seorang pembeli yang normal, sebab adalah mungkin sekali seorang yang sangat teliti akan menentukan cacat dari barang tersebut.

Terhadap adanya cacat tersembunyi, pembeli mempunyai dua hak seperti yang diatur dalam pasal 1507 KUH Perdata :

1. Pembeli membatalkan jual beli dengan mengembalikan benda dan menuntut pengembalian harganya.
2. Pembeli tetap memiliki bandanya sambil menuntut pengembalian sebagian harganya sebagaimana ditentukan oleh hakim.

Dengan demikian pembeli dapat menggunakan hak-haknya sesuai ketentuan yang diatur dalam pasal 1507 KUH Perdata jika barang yang dibelinya tidak seperti yang diharapkan sebelumnya atau terdapat cacat tersembunyi.

Dalam praktek perjanjian jual beli Notebook sehari-hari, penjual biasanya melakukan tindakan penjaminan kepada pembeli bahwa barang yang dijual tersebut tidak rusak. Apabila barang yang dijual tersebut terdapat cacat dan menyebabkan Notebook tidak dapat digunakan sebagian atau seluruhnya, maka pihak penjual berkewajiban untuk memberikan jaminan berupa perbaikan maupun penggantian komponen-komponen perangkat Notebook yang rusak. Pemberian jaminan tersebut dikenal dengan istilah “garansi”. Garansi dalam praktek jual beli Notebook diberikan oleh penjual dalam bentuk atau format yang sudah baku. Adapun tujuan diberikannya garansi ini adalah untuk menjamin bahwa Notebook yang dijual tersebut adalah dalam kondisi sangat baik dan dari kualitas yang terbaik, artinya Notebook tersebut bebas dari cacat tersembunyi. Apabila hal sebaliknya terjadi, maka merupakan tanggung jawab penjual untuk memberikan perbaikan-perbaikan atau penggantian komponen-komponen yang rusak tersebut.

Pemberian jaminan dalam bentuk garansi ini memuat kriteria-kriteria garansi dimana pemberian jaminan tersebut terjadi pada saat pelaksanaan perjanjian jual beli Notebook. Hal ini dapat dilihat pada klausula garansi yang harus diisi secara lengkap oleh pihak pembeli Notebook. Tanggal beli dari tanggal batas berlaku garansi seperti yang

tertuang dalam klausula garansi dari Toshiba Center (MDP). Di dalamnya dinyatakan bahwa perbaikan dan penggantian perangkat Notebook akan diberi selama garansi masih berlaku dan apabila penuntutan penggantian perangkat Notebook telah melewati masa garansi atau dengan kata lain garansi hangus maka pihak penjual tidak akan memberikan pelayanan berupa perbaikan dan penggantian garansi komponen-komponen Notebook yang rusak meskipun timbulnya ataupun diketahuinya cacat tersembunyi itu bersamaan dengan berakhirnya masa garansi yang ditentukan, tetapi pihak penjual memberikan pelayanan berupa perbaikan dan penggantian yang akan dikenakan biaya berupa uang sesuai dengan kerusakan.

Selain itu, didalam kartu garansi dari Toshiba Center (MDP) dinyatakan bahwa “Garansi/Jaminan” ini **TIDAK BERLAKU** untuk hal-hal :

- a. Kerusakan yang diakibatkan oleh Kelalaian Pemakaian (salah dalam penggunaan).
- b. Mesin tersebut pernah dicoba untuk diperbaiki oleh *Pihak Lain*.
- c. Kerusakan yang disebabkan oleh bencana alam, kebakaran, huru-hara, gangguan listrik dan penyebab luar lainnya.
- d. Gangguan yang terjadi pada *Software (Program)*, misalnya virus, harddisk terhapus/terformat.

- e. Serial Mouse dan coolpad/alas kipas pendingin tidak digaransikan.
- f. Kartu Garansi/Nomor seri yang *tidak sesuai* dengan barang yang akan diperbaiki.

Sehubungan dengan uraian tersebut diatas , maka penulis tertarik untuk mengkaji hal tersebut melai judul skripsi yaitu “**TANGGUNG JAWAB MDP SELAKU PUSAT SERVIS CENTER DAN JUAL BELI NOTEBOOK TOSHIBA**”.

B. PERMASALAHAN

Yang jadi permasalahan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut. Sejalan dengan judul skripsi yang telah penulis pilih, maka timbul pernyataan bagi penulis yang akan dituangkan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tanggung jawab Toshiba Center apabila barang yang sudah di beli konsumen rusak setelah 2 bulan pembelian ?
2. Bagaimanakah akibat Hukum terhadap barang yang di beli apabila terjadi cacat tersembunyi dari Toshiba Center ?



C. RUANG LINGKUP DAN TUJUAN

1. Ruang Lingkup

Sehubungan dengan permasalahan tersebut diatas maka dalam skripsi ini penulis akan membahas hal-hal yang berkenaan dengan garansi dalam praktek perjanjian jual beli Notebook, yaitu tentang cara pelaksanaan garansi serta hak dan kewajiban para pihak terhadap perjanjian yang disepakati, kemudian akan dibahas pula terhadap permasalahan yang terjadi akibat dari rusaknya suatu barang (Notebook) dalam masa garansi, kiranya tidak berlebihan bila penulis kemukakan adanya temuan uraian di luar cangkupan permasalahan pokok, hal ini hanyalah untuk mendukung dan melengkapi, sehingga alur permasalahan dapat lebih jelas dan lengkap.

2. Tujuan

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui, memahami, menggambarkan dan menganalisis tentang praktek pelaksanaan perjanjian garansi dalam pembelian Notebook serta upaya hukum yang dapat ditempuh pembeli apabila Si pemberi garansi melakukan cidera janji.

D. METODOLOGI

1. Pendekatan Masalah

Dalam penelitian tentang pelaksanaan garansi dalam jual beli Notebook ini penulis menggunakan pendekatan penelitian hukum normatif yang didukung oleh data Empiris.

2. Data dan Sumber Data

Bersumber dari data lapangan, serta data kepustakaan yaitu dengan mempelajari serta menganalisis berupa buku-buku, internet, dan karya ilmiah serta perundang-undangan yang berkaitan dengan penulisan ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengumpulkan data melalui :

a. Data Primer

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung (*interview*) pada perusahaan distributor Notebook yang berada di kota Palembang. Sehingga dapat diperoleh suatu gambaran yang jelas terhadap permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini. Wawancara (*interview*) ditujukan kepada “Pimpinan/Karyawan Toshiba Center (MDP)”.

b. Data Sekunder

Penelitian ini berlaku dengan cara membaca, mempelajari serta menelaah buku-buku dan internet.

4. Teknik Analisis Data

Dari data yang diperoleh dari lapangan dan pustaka, selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan teknik deskriptif.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Perjanjian standar (baku), sebenarnya dikenal sejak zaman Yunani Kuno. Plato (423-347), misalnya pernah memaparkan praktik penjualan makanan yang harganya ditentukan secara pihak oleh si penjual, tanpa memperhatikan perbedaan ditentukan mutu makanan tersebut. Menurut sebuah laporan dalam *Harvard Law Review* pada 1971, 99 persen perjanjian yang dibuat di Amerika Serikat berbentuk perjanjian standar. Di Indonesia perjanjian standar bahkan merambah ke sektor properti dengan cara-cara yang secara yuridis masih kontroversial. Misalnya, diperolehkan sistem pembelian satuan rumah susun (*strata title*) secara inden dalam bentuk perjanjian standar.⁶⁾

Tentu saja fenomena demikian tidak selamanya berkonotasi negatif. Tujuan dibuatnya perjanjian standar untuk memberikan kemudahan (kepraktisan) bagi para pihak yang bersangkutan. Oleh karena itu, bertolak dari tujuan itu, Mariam darus Badruzaman lalu

⁶⁾ Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, hlm. 119.



mendefinisikan perjanjian standar sebagai perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.⁷⁾

Disatu sisi, bentuk perjanjian seperti ini sangat menguntungkan, jika dilihat dari berapa banyak waktu, tenaga dan biaya yang dapat dihemat. Akan tetapi, di sisi yang lain bentuk perjanjian seperti ini tentu saja menempatkan pihak yang tidak ikut membuat klausul-klausul di dalam perjanjian itu sebagai pihak yang baik langsung maupun tidak sebagai pihak yang dirugikan, yakni di satu sisi ia sebagai salah satu pihak dalam perjanjian itu memiliki hak untuk memperoleh kedudukan seimbang dalam menjalankan perjanjian tersebut, di sisi yang lain ia harus menurut terhadap isi perjanjian yang disodorkan kepadanya.⁸⁾

Sebenarnya, perjanjian standar tidak perlu selalu dituangkan dalam bentuk formulir walaupun memang lazim dibuat tertulis. Contohnya dapat dibuat dalam bentuk pengumuman yang ditempelkan di tempat penjualan menjalankan usahanya. Jadi, perjanjian standar ditetapkan secara sepihak, yakni oleh produsen/penyalur produk (penjual), dan mengandung ketentuan

⁷⁾ Mariam Darus Badruzaman, 1989, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Perjanjian Baku (standar)*, Binacipta, hlm. 58 dalam Shidarta, *Ibid.*, hlm. 119.

⁸⁾ Sriwati, Vol. III No. 2 Desember 2000, *Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Baku*, Yustika, hlm. 176.

yang berlaku umum (massal), sehingga pihak yang lain (konsumen) hanya memiliki dua pilihan: menyetujui atau menolaknya.

2. Landasan Hukum Perjanjian

Adanya unsur pilihan ini oleh sementara pihak dikatakan perjanjian standar tidaklah melanggar asas kebebasan berkontrak (pasal 1320 jo. 1338 KUH Perdata), artinya :

Bagaimanapun pihak konsumen masih diberi hak untuk menyetujui (take it) atau menolak perjanjian yang diajukan kepadanya (leave it).itulah sebabnya, perjanjian standar ini kemudian dikenal dengan nama take it or leave it contract.⁹⁾

Menurut Engeles menyebut adanya tiga bentuk yuridis dari perjanjian dengan syarat-syarat eksonerasi. Ketiga bentuk yuridis tersebut terdiri atas :

- a. Tanggung jawab untuk akibat-akibat hukum, karena kurang baik dalam melaksanakan kewajiban-kewajiban perjanjian.
- b. Kewajiban-kewajiban sendiri yang biasanya dibebankan kepada pihak untuk mana syarat dibuat, dibatasi atau dihapuskan (misalnya, perjanjian keadaan darurat).
- c. Kewajiban-kewajiban diciptakan (syarat-syarat pembebasan oleh salah satu pihak dibebankan dengan memikul tanggung jawab

⁹⁾ Shidarta, Op. Cit, hlm. 119.

pihak yang lain yang mungkin ada untuk kerugian yang diderita pihak ketiga.¹⁰⁾

Perjanjian eksonerasi yang membebaskan tanggung jawab seseorang pada akibat-akibat hukum yang terjadi karena kurangnya pelaksanaan kewajiban-kewajiban yang di haruskan oleh perundang-undangan, antara lain tentang masalah ganti rugi dalam hal perbuatan ingkar-janji. Ganti rugi tidak dijalankan apabila dalam persyaratan eksonerasi tercantum hal itu.

Dari berbagai definisi yang ada tersebut maka dapat disimpulkan bahwa klausul pembebasan adalah klausul yang memberikan pembatasan atau pembebasan tanggung jawab hukum salah satu pihak atas segala bentuk ketidakterpenuhinya kewajiban atas perjanjian tersebut.

Perjanjian dalam pasal 1313 KUH Perdata: "Perjanjian adalah suatu perbuatan, di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih". Rumusan tersebut selain tidak lengkap juga sangat luas. Tidak lengkap karena hanya menyebutkan persetujuan sepihak saja. Sangat luas karena dengan

¹⁰⁾ R.H.J. Engels, Leiden April 1978, *Syarat-syarat eksonerasi atau syarat-syarat untuk pengecualian tanggung jawab*, termuat dalam Compendium Hukum Belanda, hlm. 159-192, dalam Az Nasional, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 2001, Diadat Media, hlm. 100.

dipergunakannya perkataan “perbuatan” tercakup juga perwakilan sukarela dan perbuatan melawan hukum (R.Setiawan, 1979:49).

Pengertian perjanjian dalam Pasal 1313 KUH Perdata memiliki kelemahan-kelemahan yaitu sebagai berikut :

1. Hanya menyangkut sepihak saja

Hal ini dapat diketahui dari rumusan kata kerja “mengikatkan diri”, sifatnya hanya datang dari satu pihak saja, tidak dari kedua belah pihak. Seharusnya rumusan itu ialah “saling mengikatkan diri”, jadi ada konsensus antara dua pihak.

2. Kata perbuatan mencakup juga tanpa konsensus

Dalam pengertian “perbuatan” termasuk juga tindakan penyelenggaraan kepentingan (*zaakwaarneming*), tindakan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) yang tidak mengandung suatu konsensus. Seharusnya dipakai istilah “persetujuan”.

3. Pengertian perjanjian terlalu luas

Pengertian perjanjian dalam pasal tersebut terlalu luas, karena mencakup juga perjanjian kawin.

4. Tanpa menyebut tujuan

Dalam rumusan pasal itu tidak disebutkan tujuan mengadakan perjanjian, sehingga pihak-pihak mengikatkan diri itu tidak jelas untuk apa (Abdulkadir Muhammad, 2000:224-225).



3. Syarat Sahnya Perjanjian

Syarat sahnya perjanjian dapat dikaji berdasarkan hukum perjanjian yang terdapat dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu :

1. Adanya kesepakatan kedua belah pihak

Kesepakatan diatur dalam Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata, yaitu “sepakat mereka yang mengikatkan dirinya”. Kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Yang sesuai itu adalah pernyataannya, karena kehendak itu tidak dapat dilihat/diketahui orang lain (Sudikno Mertokusumo, 1987:7).

2. Kecakapan bertindak

Kecakapan bertindak diatur dalam Pasal 1320 ayat (2) KUH Perdata yaitu “kecakapan untuk membuat suatu perikatan”. Kecakapan bertindak adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum. Orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum adalah orang yang sudah dewasa. Ukuran dewasa adalah telah berumur 21 tahun atau sudah kawin. Orang yang tidak berwenang untuk melakukan perbuatan hukum:

a. Anak di bawah umur,

b. Orang yang ditaruh di bawah pengampuan, dan

c. Istri (Pasal 1330 KUH Perdata).

Akan tetapi, dalam perkembangannya istri dapat melakukan perbuatan hukum, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 31 UU Nomor 1 Tahun 1974 jo SEMA No. 3 Tahun 1963 (Salim H.S., 2004:24).

3. Adanya hal tertentu

Objek perjanjian diatur dalam Pasal 1320 ayat (3) KUH Perdata yaitu “suatu hal tertentu”. Di dalam berbagai literatur disebutkan bahwa yang menjadi objek perjanjian adalah prestasi (pokok perjanjian). Prestasi adalah apa yang menjadi kewajiban debitur dan apa yang menjadi hak kreditur (Sudikno Mertokusumo, 1987:36).

4. Adanya sebab yang halal

Sebab yang halal diatur dalam Pasal 1320 ayat (4) KUH Perdata yaitu “suatu sebab yang halal”. Pasal 1320 ayat (4) KUH Perdata tersebut tidak menjelaskan pengertian suatu sebab yang halal. Suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum (Sudikno Mertokusumo, 1987:36).



4. Akibat Hukum Dalam Perjanjian Jual-Beli Dengan Garansi

Akibat hukum suatu perjanjian jual-beli dengan garansi pada dasarnya lahir antara perserujuan antara kedua belah pihak yang mempunyai hubungan hukum yaitu hak dan kewajiban, dan perjanjian jual-beli :

“Suatu perjanjian yang dibuat antara pihak penjual dan pembeli. Didalam perjanjian itu pihak penjual berkewajiban untuk menyerahkan objek-jual kepada si pembeli dan berhak menerima harga dan pembeli berkewajiban untuk membayar harga dan menerima objek tersebut”.

Unsur-unsur dalam definisi diatas adalah :

1. Adanya subjek hukum, yaitu penjual dan pembeli.
2. Adanya kesepakatan antara penjual dan pembeli tentang barang dan harga.
3. Adanya hak dan kewajiban yang timbul antara pihak penjual dan pembeli.¹¹⁾

Mengenai kewajiban penjual tentang garansi “*vrijwaren*” dituangkan dalam Pasal 1491 KUH Perdata yang berbunyi :

“Penanggungan yang menjadi kewajiban si penjual terhadap si pembeli, adalah untuk menjamin dua hal, yaitu pertama penguasaan benda yang dijual secara aman dan tentram; kedua terhadap adanya cacat-cacat barang tersebut yang tersembunyi

¹¹⁾ Salim H.S, 2009, *Hukum Kontrak*, Cetakan ke- 3, Sinar Grafika, Jakarta, hal.49.

atau yang sedemikian rupa sehingga menerbitkan alasan untuk pembatalan pembeliannya”.

Pada perjanjian jual-beli para pihak masing-masing mempunyai hak dan kewajiban :

Hak dari penjual :

1. Berhak menuntut untuk menerima sejumlah uang sebagai harga dari barang yang dijualnya.
2. Berhak menuntut dan menerima biaya-biaya dan ongkos-ongkos yang berhubungan dengan jual-beli tersebut.

Kewajiban penjual :

1. Menyerahkan barang yang menjadi objek jual-beli dalam keadaan baik, artinya barang yang diserahkan itu sesuai dengan yang dipesan oleh pembeli dalam keadaan baik.
2. Menanggung barang yang diserahkan.

Yang diartikan menyerahkan adalah suatu pemindahan hak milik dan barang yang telah dijual kedalam kekuasaan dan kepunyaan pembeli. Azas ini dituangkan dalam Pasal 1475 KUH Perdata yang berbunyi :

“Penyerahan ialah suatu barang-barang yang telah dijual kedalam kekuasaan dan kepunyaan pembeli”, yang diartikan dengan menanggung barang-barang yang dijual, dalam hal ini ada 2 (dua) macam yang ditanggung oleh penjual yaitu :



1. Menanggung agar pembeli dalam menguasai barang dan memilikinya dalam keadaan aman dan tentram. Maksudnya agar pembeli yang sudah jadi dari pemilik barang yang sudah dibelinya itu tidak ada gangguan dari siapapun, termasuk gangguan beban atas benda, seperti beban hipotik, beban sewa dan sebagainya.
2. Menanggung cacat tersembunyi.

Pasal 1504 KUH perdata berbunyi :

“Si penjual diwajibkan menanggung terhadap cacat-cacat tersembunyi yang terdapat pada barang yang dijualnya. Cacat ini harus sedemikian rupa seriusnya, hingga barang tersebut tidak dapat atau mengurangi kehandalan pemakaiannya sedemikian rupa. Andai kata pembeli mengetahui cacat itu, mungkin ia tidak membelinya, walaupun dibeli tentunya harganya berkurang, lebih murah dari harga sebenarnya. Dalam masalah cacat tersebut penjual harus menjamin bahwa barangnya yang dijual bebas dari cacat yang tersembunyi, kalau terdapat cacat maka pembeli berhak membatalkan perjanjian jual-beli, barang dipulangkan dan harga diminta kembali, atau harganya dikurangi kalau pembeli mau menerimanya. Hal kewajiban ini walaupun tidak diperjanjikan tetap berlaku.¹²⁾

Kewajiban pihak pembeli :

- a. Membayar harga barang dengan sejumlah uang sesuai dengan janji yang telah dibuat. Tentunya harga itu harus dibayar.
- b. Memikul biaya yang ditimbulkan dalam jual-beli itu, misalnya ongkos antara biaya surat menyurat, biaya akta dan sebagainya kecuali jika diperjanjikan sebaliknya.

¹²⁾ Wan Sadjaruddin Baros, 1992, *Beberapa Sendi Hukum Perikatan*, Usu Pres, Hal. 59-60.

Hak dari pembeli ialah :

*Menerima barang yang dibeli sesuai dengan pesanan dalam keadaan baik dan tentram.*¹³⁾

Untuk melaksanakan suatu perjanjian, lebih dahulu harus ditetapkan secara tegas dan cermat apa saja isi perjanjian tersebut atau dengan kata lain, apa saja hak dan kewajiban masing-masing pihak. Biasanya orang mengadakan perjanjian dengan tidak mengatur atau menetapkan secara teliti hak dan kewajiban mereka. Misalnya dalam perjanjian jual-beli hanya ditetapkan tentang penyerahan barang, biaya pengantaran, tempat dan waktu pengantaran, bagaimana barang musnah diperjalanan dan sebagainya.¹⁴⁾

Dalam Pasal 1338 KUH Perdata menyatakan :

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan oleh Undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Semua perjanjian harus dinyatakan cukup untuk itu”.

Dengan istilah “*semua*” maka pembentuk Undang-undang menunjukkan bahwa perjanjian yang dibuat bukanlah hanya semata-

¹³⁾ Ibid, hal 61.

¹⁴⁾ Rahman, Hasanuddin, 2002, *Hukum Kontrak*, Citra Aditia Bakti, Bandung, hal.9.

mata perjanjian bernama, tetapi meliputi juga perjanjian perjanjian tidak bernama.

Didalam istilah “*semua*” itu, terkandung suatu asas yang dikenal asas “*partij autonomie*”. Dengan istilah secara sah pembentuk Undang-undang menunjukkan bahwa perbuatan perjanjian harus memenuhi syarat yang ditentukan, semua persetujuan yang dibuat menurut hukum atau secara sah (Pasal 1320 KUH Perdata) adalah Undang-undang terhadap para pihak.¹⁵⁾

1. Berlaku sebagai Undang-undang

Perjanjian berlaku pada Undang-undang bagi pihak-pihak, artinya pihak-pihak harus mentaati perjanjian itu sama dengan undang, yang mempunyai akibat hukum tertentu yaitu sanksi hukum.

2. Tidak dapat ditarik kembali

Perjanjian yang telah dibuat secara sah mengikuti pihak-pihak. Perjanjian tersebut tidak boleh ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak saja. Jika ingin menarik kembali harus mendapat persetujuan dari pihak lainnya, jadi diperjanjikan kembali. Namun demikian, apabila ada alasan-alasan yang cukup

¹⁵⁾ Darus Mariam Badruzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, hal. 82.



menurut Undang-undang, perjanjian itu dapat ditarik kembali atau dibatalkan.

3. Pelaksanaan dengan itikad baik

Istilah “itikad baik” ada 2 (dua) macam, yaitu sebagai unsur subjektif dan sebagai ukuran objektif untuk menilai pelaksanaan.

Dalam hukum pembuktian dan daluwarsa itikad baik terdapat dalam pasal 1965 KUH Perdata ditentukan bahwa :

“Itikad baik selamanya harus dianggap ada, sedangkan siapa yang menunjuk kepada suatu itikad buruk diwajibkan membuktikannya”.

Dalam hukum benda, istilah baik berarti “kejujuran” atau kebersihan. Dalam Pasal 531 KUH Perdata ditentukan bahwa yang menguasai benda itu beritikad baik apabila memperoleh dengan cara hak milik, tanpa mengetahui cacat yang terkandung didalamnya. Dalam Pasal 351 KUH Perdata ditentukan bahwa itikad baik selamanya harus dianggap ada pada setiap orang yang menguasai benda, barang siapa meragukannya harus membuktikan tuduhannya itu.¹⁶⁾

¹⁶⁾ Muhammad, Abdulkadir, 1982, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, hal. 233-236.

B. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pengertian konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) yaitu :

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁷⁾

Istilah lain yang agak dekat konsumen adalah “pembeli” (koper). Istilah ini dapat dijumpai dalam kitab Undang-undang Hukum Perdata. Pengertian konsumen ini lebih luas dari pada pembeli.¹⁸⁾

Rumusan-rumusan berbagai ketentuan menunjukkan sangat beragamnya pengertian konsumen. Dengan mempelajari perbandingan dari rumusan konsumen. Kita kembali melihat pengertian konsumen dalam pasal 1 angka (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen. Sejumlah catatan dapat diberikan terhadap unsur-unsur konsumen. Konsumen adalah :

¹⁷⁾ Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, Hal 1-2.

¹⁸⁾ Ibid., Hal 2.



1. Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/ atau jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individu yang lazim disebut “*natuurlijke persoon*” atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Hal ini berada dengan pengertian *persoon*, dengan menyebutkan kata-kata: “orang perseorangan atau badan usaha”. Tentu yang paling tepat tidak membatasi pengertian konsumen sebatas pada orang perseorangan. Namun, konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna luas daripada badan hukum.

2. Pemakai

Sesuai dengan bunyi penjelasan Pasal 1 angka (2) UUPK, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/ atau jasa yang dipakai tidak serta-merta hasil dari transaksi jual-beli. Artinya, yang diartikan sebagai konsumen tidak selalu memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/ atau jasa itu.

Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual (*the privity of contract*).

3. Barang dan/ atau Jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/ atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang dan atau jasa. Semua kata produk hanya mengacu pada pengertian barang.

UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik yang bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

Sementara jasa, diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

Pengertian “disediakan bagi masyarakat” itu harus ditafsirkan sebagai bagian dari suatu transaksi konsumen.

4. Yang Tersedia Dalam Masyarakat

Barang dan/ atau jasa yang ditawarkan pada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (Pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK).

Dalam perdagangan yang makin kompleks dewasa ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.

5. Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain, Makhluk Hidup Lain.

Transaksi konsumen ditinjau untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam defenisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/ atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain, bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan.

6. Barang dan/ atau Jasa Itu Tidak Untuk Diperdagangkan.

Pengertian Konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai Negara. Secara teoritis hal demikian terasa cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataannya sulit menetapkan batas-batas seperti itu.¹⁹⁾

Konsumen sebagai pengguna barang dan/ atau jasa harus dilindungi Undang-undang karena sering kali terbawa arus dalam lalu lintas perdagangan sehari-hari tanpa upaya dan perlindungan

¹⁹⁾ Ibid, Hal. 4-9.



hukum yang memadai. “Undang-undang memberikan hak-hak tertentu kepada konsumen yang apabila hak-hak tertentu kepada konsumen yang apabila hak-hak tersebut dilarang berpotensi terjadi kejahatan terhadap konsumen.²⁰⁾

“Sebagai upaya perlindungan konsumen dari kecurangan para pelaku usaha dan untuk menghindari dari berbagai kerugian terhadap konsumen, maka dibentuklah Undang-undang yang berupaya melindungi konsumen yaitu Undang-undang yang berupaya melindungi konsumen yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1988 tentang Perlindungan Konsumen, dimana Undang-undang ini dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi swadaya masyarakat untuk melakukan pembinaan dan pendidikan.²¹⁾

2. Tujuan dan Manfaat Perlindungan Konsumen

1. Tujuan Perlindungan Konsumen

Berdasarkan ketentuan Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen maka tujuan dari perlindungan konsumen adalah :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.

²⁰⁾ Mien Rukmini, 2009, *Aspek Hukum Pidana dan Kriminologi (Sebuah Bunga Rampai)*, Alumni, Bandung, Hal. 59.

²¹⁾ *Ibid*, Hal. 63.



- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/ atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam usaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/ atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/ atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/ atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

2. Manfaat Perlindungan Konsumen

1. Menyeimbangkan Kedudukan (*Balancing Position*)

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dengan diterapkannya perlindungan konsumen, maka keuntungan sebesar-besarnya, kini menjadi subjek yang sejajar dengan pelaku ekonomi.



Dengan adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen, maka praktek yang merugikan konsumen tersebut akan dikenakan sanksi. Dengan kondisi demikian, kepentingan konsumen dapat dilindungi dari praktek-praktek yang merugikan pihaknya melalui hak gugat yang dimiliki konsumen.

Sementara dengan dipatuhinya ketentuan-ketentuan dalam perlindungan konsumen, maka konsumen ditempatkan sebagai subjek di dalam bisnis, yang memiliki hak-hak yang seimbang dengan pelaku-pelaku.

Dengan posisi yang demikian maka akan tercipta kondisi pasar yang sehat dan tentunya saling menguntungkan, baik bagi pihak konsumen karena yang sehat dan tentunya produk-produk yang berkualitas sebagaimana yang diharapkan maupun dari pihak produsen karena tetap mendapatkan kepercayaan pasar yang tentunya akan mendukung kelangsungan usahanya di masa mendatang.

2. Memperdayakan Konsumen

Faktor utama yang menjadi kelemahan adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh tingkat pendidikan konsumen yang masih rendah. Oleh karena itu, Undang-undang

Perlindungan Konsumen memberikan landasan baru bagi pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Proses pemberdayaan sebagaimana dimaksud harus dilaksanakan secara integral, baik melibatkan peran aktif dari pemerintah, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat maupun dari kemauan masyarakat konsumen itu sendiri untuk lebih mengetahui hak-haknya.

Jika kesadaran konsumen akan hak-haknya semakin baik, maka konsumen dapat ditempatkan pada posisinya yang sebenarnya, yaitu sebagai pasangan yang saling membutuhkan dan saling menguntungkan.

3. Meningkatkan Profesionalisme Pelaku Usaha

Dengan perkembangan dunia bisnis yang terus berubah dengan cepat di satu sisi dan sisi lain kesadaran konsumen yang semakin baik, maka pelaku usaha tidak mungkin lagi untuk bertahan dengan cara-cara yang tradisional. Pelaku usaha dituntut untuk menjalankan usahanya secara profesional.

Pelaku usaha juga harus mengubah orientasi usahanya yang selama ini cenderung berorientasi untuk keuntungan jangka pendek yang cenderung memperdaya konsumen, yang dalam jangka panjang hal itu justru akan mematikan usahanya.

Untuk itu profesionalisme pelaku usaha merupakan tuntutan yang harus dipenuhi untuk saat ini dan tidak dapat ditawar-tawar lagi jika pelaku usaha ingin tetap eksis dalam menjalankan usahanya.²²⁾

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

1. Hak Konsumen

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan Hukum. Adapun materi yang mendapat perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.

Secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu :

1. Hak untuk mendapat keamanan (*the right to safety*).
2. Hak untuk mendapat informasi (*the right to be informed*).
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*).
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).²³⁾

Empat dasar ini diakui secara Internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang

²²⁾ Endang Sri Wahyuni, 2003, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya Dengan Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung hal. 89.

²³⁾ Shidarta, *Ibid.*, hlm. 16-17



tergantung dalam "The International Organization Of Costumer Union" (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapat pendidikan konsumen, hak mendapat ganti kerugian, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Namun, tidak semua organisasi komsumen menerima penambahan hak-hak tersebut. Mereka bebas untuk menerima semua atau bagian. YLKI, misalnya, memutuskan untuk menambah satu hak lagi sebagai pelengkap empat hak dasar konsumen, yaitu hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat sehingga keseluruhannya dikenal dengan panca-hak konsumen.

Di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen ada 9 (sembilan) hak yang secara eksplisit dituangkan dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut :

1. Hak untuk kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau 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/ atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapat kompensasi ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁴⁾

2. Kewajiban Konsumen

Di samping adanya hak-hak konsumen, maka konsumen juga mempunyai kewajiban yang dituangkan dalam Pasal 5 UUPK. Kewajiban konsumen adalah :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa.

²⁴⁾ Shidarta, Op. Cit., hal. 16-17.

- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.²⁵⁾

4. Hak dan Kewajiban Produsen

Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba dari transaksi konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk-produk tertentu tanpa ada keluhan atau kerugian.

UUPK menyebutkan produsen sebagai pelaku usaha. Dalam Pasal 1 angka (3), menyatakan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang atau badan usaha, baik yang berbentuk berbadan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi.²⁶⁾

Sebagai pebandingan di Eropa, seperti yang dikutip oleh Rachmadi Usman dalam “*Directive Product Liability*” yaitu suatu ketentuan Perundangan-undangan yang dibuat oleh Dewan Kementrian Eropa, di dalam pasal 3 menyatakan bahwa yang dimaksud dengan produsen meliputi :

²⁵⁾ Pasal 5 UU No. 8 Tahun 1999, *Tentang Perlindungan Konsumen*.

²⁶⁾ Pasal 1 angka (3) UU No. 8 Tahun 1999, *Tentang Perlindungan Konsumen*.



- a. Pihak pembuat suatu produk akhir atau bagian komponennya berupa produk-produk manufaktur.
- b. Produsen dari tiap bahan mentah apapun, atau
- c. Tiap orang yang dengan membutuhkan nama, merek dagang ataupun ciri pembeda lainnya pada suatu produk adalah mewakili dirinya sendiri sebagai produsen barang atau produk tersebut, atau
- d. Setiap orang yang mengimpor suatu produk ke dalam lingkungan *Economic Community*, apakah untuk dijual, disewakan, dikontrakkan, atau bentuk distribusi lain di dalam perdagangan bisnisnya dianggap sebagai produsen dan harus bertanggung jawab sebagai seorang produsen.²⁷⁾

Di dalam “*Directive*” dikatakan pula setiap suplier produk dianggap bertanggung jawab pula terhadap barang yang diimpornya dimana tidak diketahui dengan jelas siapa importirnya.²⁸⁾

Di dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999, tidak menggunakan istilah produsen sebagai lawan konsumen, tetapi menggunakan istilah pelaku usaha. Pelaku usaha biasa orang perseorang atau badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan

²⁷⁾ Rachmadi Usman, 2000, *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*, Jakarta, Djambatan, hal. 206-207.

²⁸⁾ *Ibid*, hal. 206.

usaha dalam bidang ekonomi. Pelaku usaha termasuk perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, perdagangan, distributor, dan lain-lain.²⁹⁾

1. Hak Produsen

Hak pelaku usaha (produsen) dinyatakan dalam pasal 6 UUPK. Menurut Pasal 6 UUPK menyatakan bahwa, hak pelaku usaha adalah :

- a. Hak menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitas nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur didalam ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang

²⁹⁾ Ibid, hal. 207.



diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/ atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/ atau jasa yang sama.

Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/ atau jasa yang kualitasnya lebih rendah dari pada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga wajar.

Hak pelaku usaha yang tersebut huruf b, c dan d sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/ atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan hingga mengabaikan kepentingan pelaku usaha dapat dihindari.³⁰⁾

2. Kewajiban Produsen

Di samping adanya hak pelaku usaha (produsen), pelaku usaha juga mempunyai kewajiban. Kewajiban pelaku usaha adalah :

a. Beritikad baik dalam melakukan usahanya.

³⁰⁾ Ahmadi Miru, Sutarmo Yudo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajagrafindo, Jakarta, hal. 50.



- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberikan penjelasan pengguna, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/ atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau jasa yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH. Perdata, bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan usahanya, sedangkan bagi konsumen,

diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa.

Dalam UUPK tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/ diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa.

Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/ diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai saat melakukan transaksi dengan produsen.

BAB III

PEMBAHASAN

A. TANGGUNG JAWAB TOSHIBA CENTER APABILA BARANG YANG DI BELI KONSUMEN RUSAK SELAMA MASA GARANSI PEMBELIAN NOTEBOOK

Untuk membahas lebih jauh tentang tanggung jawab pihak penjual “produsen” terhadap barang yang dibeli pembeli “konsumen” perlu dijelaskan terlebih dahulu bahwa suatu perjanjian timbul disebabkan oleh adanya hubungan hukum antara dua orang atau lebih. Masing-masing pihak mempunyai kedudukan yang berbeda yaitu satu pihak disebut “Debitur” yaitu pihak penjual, sedangkan pihak yang lain disebut “Kreditur” yaitu pihak pembeli. Dalam prakteknya, tanggung jawab pihak penjual “produsen” terhadap barang yang dibeli pembeli “konsumen” merupakan suatu kesepakatan, karena persetujuan yang terjadi bersamaan dengan ikatan jual beli mendahului perjanjian garansi, dalam bentuk atau formal berupa buku panduan yang telah dibakukan.

Perjanjian garansi dikategorikan pada perjanjian baku, dimana semua hal yang menyangkut hak dan kewajiban para pihak, baik pihak pengusaha “penjual” maupun pihak pembeli telah ditentukan dan dibuat secara sepihak oleh salah satu pihak saja, yaitu pihak



pengusaha "penjual", untuk itu diperlukan pemahaman yang mendalam untuk menentukan posisi masing-masing pihak dalam perjanjian tersebut, karena sesuai dengan ketentuan Pasal 1233 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang berbunyi : "suatu perjanjian timbul karena Persetujuan (*Overeenkomst*) dan dari Undang-undang. Oleh sebab itu, persetujuan atau *overenkomst* bisa juga disebut "contract" yang berarti suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau lebih yang mengikat dirinya kepada seseorang lain atau lebih. Tindakan atau pernyataan perbuatan (*handeling*) yang menciptakan persetujuan, berisi "kehendak" antara para pihak. Dengan demikian "persetujuan" adalah "persesuaian kehendak" antara para pihak. Namun perlu diingat Pasal 1313 KUH Perdata menyatakan bahwa kontrak atau persetujuan adalah tindakan atau perbuatan (*handeling*), tetapi tindakan yang dimaksud dalam hal ini adalah tindakan atau perbuatan hukum (*rechtshandeling*). Tidak semua tindakan atau perbuatan mempunyai akibat hukum, karena hanya tindakan hukum saja yang dapat menimbulkan akibat hukum. Dengan kata lain, hanya pernyataan kehendak yang menimbulkan "kewajiban hukum" saja yang pada akhirnya menimbulkan kontrak atau persetujuan.

Garansi dapat dinyatakan dengan lisan, tulisan atau surat. Pihak yang satu menawarkan atau mengajukan usulan yaitu pihak pengusaha "penjual", sedangkan pihak yang lain menerima atau

menyetujui usulan tersebut yaitu pihak pembeli. Oleh sebab itu, didalam garansi lahiriah “persetujuan” atau “kontrak yang mengakibatkan “ikatan hukum” bagi para pihak.

Dari uraian tersebut, “TOSHIBA CENTER MDP” menjual Notebook kepada si pembeli “Konsumen” dengan menawarkan Garansi 1 Tahun. Garansi dihitung pada saat tanggal pembelian barang tersebut. Jadi, pihak TOSHIBA CENTER “MDP” akan mengganti barang yang rusak apabila Garansi barang tersebut masih berlaku. Tetapi, pihak TOSHIBA CENTER “MDP” tidak akan mengganti barang yang rusak tersebut apabila kerusakan tersebut terjadi pada :

- a. Kerusakan yang diakibatkan oleh Kelalaian Pemakai (salah dalam penggunaan).
- b. Mesin tersebut pernah dicoba untuk diperbaiki oleh pihak lain.
- c. Kerusakan yang disebabkan oleh bencana alam, kebakaran, huru-hara, gangguan listrik dan penyebab luar lain.
- d. Gangguan yang terjadi pada *Software (program)*, misalnya virus komputer mengakibatkan data Hardisk terhapus/terformat.

- e. Kartu Garansi/Nomor seri yang tidak sesuai dengan barang yang akan diperbaiki.³¹⁾

B. AKIBAT HUKUM TERHADAP BARANG YANG DI BELI APABILA TERJADI CACAT TERSEMBUNYI DARI TOSHIBA CENTER

Pada kenyataannya didalam proses jual beli barang elektronik berupa “Notebook” terjadi ketidak sengajaan berupa cacat tersembunyi yang tidak diketahui oleh pihak penjual maupun pihak pembeli, dalam hal ini menyebabkan terjadinya akibat hukum yang dilakukan oleh pihak perusahaan atau “penjual” dikarenakan barang tersebut terjadi cacat tersembunyi yang tidak diketahui oleh pembeli. Oleh karena itu pihak perusahaan “penjual” harus bertanggung jawab mengganti kerusakan tersebut. Hal ini merupakan hak pembeli di dalam menuntut hak-haknya agar pihak penjual melaksanakan kewajibannya, hak tersebut juga diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata yang menyatakan bahwa : “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya asalkan tidak bertentangan dengan Undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan”.

³¹⁾ Wawancara dengan pihak TOSHIBA CENTER “MDP



Selain itu pihak Perusahaan atau “penjual” juga memberikan Garansi pelayanan kepada pembeli. Tujuannya agar pembeli yakin akan barang tersebut terhindar dari kerusakan apapun. Hal ini merupakan sikap positif penjual karena menyangkut kredibilitas perusahaannya.

Garansi merupakan perjanjian baku, maka garansi terhadap barang elektronik berupa “Notebook” harus berpedoman pada Pasal 18 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 telah dengan tegas mengatur larangan membuat atau mencantumkan Klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian dimana Klausula baku tersebut akan mengakibatkan :

- a. Pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Selanjutnya, hasil wawancara dari pihak “TOSHIBA CENTER MDP” menyatakan pihaknya akan mengganti terhadap barang terjadi cacat tersembunyi. Namun, pihak “TOSHIBA CENTER MDP” tidak akan mengganti kerusakan tersebut apabila masa garansi telah hangus/kadaluwarsa, barang tersebut telah dicoba diperbaiki oleh pihak lain, dan Kerusakan yang disebabkan oleh bencana alam (kebakaran, huru-hara, gangguan listrik dan penyebab luar lain). Jadi, dapat disimpulkan akibat Hukum “TOSHIBA CENTER MDP”

yaitu "*batal demi hukum*", karena bersedia mengganti kerugian terhadap barang cacat tersembunyi tersebut yang dibeli oleh pembeli atau "konsumen" dengan catatan berpedoman kepada Garansi.³²⁾

³²⁾ Wawancara dengan pihak TOSHIBA CENTER "MDP



BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan uraian di dalam bab-bab terdahulu, terutama yang terkait dengan permasalahan, maka dapat ditarik suatu kesimpulan dan saran sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. Praktek pelaksanaan tanggung jawab Toshiba Center apabila barang yang di beli konsumen rusak selama masa garansi pembelian Notebook adalah berupa pelayanan perjanjian garansi 1 tahun untuk setiap perbaikan Notebook yang dijual kepada pembeli apabila mengalami kerusakan yang menjadi tanggung jawabnya “penjual”.
2. Akibat Hukum terhadap barang yang di beli apabila terjadi cacat tersembunyi dari Toshiba Center adalah “*batal demi hukum*”, karena pihak Toshiba Center bersedia mengganti kerugian terhadap barang cacat tersembunyi tersebut yang dibeli oleh pembeli atau “konsumen” dengan catatan berpedoman kepada Garansi.



B. Saran

1. Alangkah baiknya pihak penjual memahami tentang tugas dan tanggung jawab penjual untuk menjamin setiap kerusakan Notebook seperti yang digariskan oleh syarat sahnya perjanjian dapat dikaji berdasarkan hukum perjanjian yang terdapat dalam Pasal 1320 KUH Perdata dan Undang-undang Perlindungan Konsumen ada 9 (sembilan) hak yang secara eksplisit dituangkan dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999, sedangkan pembeli agar berhati-hati supaya tidak tertipu barang palsu.
2. Pihak pembeli hendaknya memahami setiap barang elektronik Notebook terjadi ketidak sengajaan berupa cacat tersembunyi yang menyebabkan terjadinya akibat hukum yang dilakukan oleh pihak perusahaan atau “penjual”. Apabila pihak penjual tidak bersedia mengganti kerugian tersebut dapat ditempuh Hukum di pengadilan, karena hal ini sangat perlu untuk menguji “aspek kekuatan hukum” dari Garansi sebagai suatu perjanjian baku, agar menjadi suatu tonggak penegakan hukum di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Ahmadi Miru, 2004, Sutarmo Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajagrafindo, Jakarta.

Basu Swasta, 2000, *Asas-asas Marketing*, Liberti, Yogyakarta.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-1, Sinar Grafika, Jakarta.

Darus Mariam Badruzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung.

Endang Sri Wahyuni, 2003, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya Dengan Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Mariam Darus Badruzaman, 1989, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Perjanjian Baku (Standar)*, Binacipta.

Mien Rukmini, 2009, *Aspek Hukum Pidana dan Kriminologi*, Sebuah Bunga Rampai, Alumni, Bandung.

Muhammad, 1982, Abdulkadir, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung.

Racmadi Usman, 2000, *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*, Djambatan, Jakarta.

Rahman, Hasanuddin, 2002, *Hukum Kontrak*, Citra Aditia Bakti, Bandung.

R.H.J. Engels, Leiden, April 1978, *Syarat-syarat Eksonerasi atau Syarat-syarat Untuk Pengecualian Tanggung Jawab*, Termula Dalam Hukum Belanda, Dalam Az Nasional, 2001 *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadat Media.

Salim H.S, 2009, *Hukum Kontrak*, Cetakan ke-3, Sinar Grafika, Jakarta.

Sriwati, Desember 2000, *Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Baku*, Vol. III No. 2, Yustika.

Wan Sadjaruddin Baros, 1992, *Beberapa Sendi Hukum Perikatan*, Usu pres.



B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Visi Media, Jakarta Selatan, 2007.

C. Situs Internet

Pengertian Laptop dan Notebook, [http://gruprempong.blogspot.com./2009/12/pengertian-laptop 15 html](http://gruprempong.blogspot.com./2009/12/pengertian-laptop%2015.html), di akses tanggal 27 November 2010.

R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Alumni Bandung, 1977. <http://www.damandiri.or.Id/file/arirahmathakimundipbab3d.pdf>, di akses tanggal 26 November 2010.

Sulastomo, *Mengarungi Globalisasi*, <http://203.130.198.30/artikel/4819.shtml>, di akses pada tanggal 26 November 2010.

OUTLINE SKRIPSI

**JUDUL : TANGGUNG JAWAB MDP SELAKU PUSAT SERVIS
CENTER DAN JUAL BELI NOTEBOOK TOSHIBA**

PERMASALAHAN :

1. Bagaimanakah tanggung jawab Toshiba Center apabila barang yang di beli konsumen rusak selama masa garansi pembelian Notebook ?
2. Bagaimanakah akibat Hukum terhadap barang yang di beli apabila terjadi cacat tersembunyi dari Toshiba Center ?

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Permasalahan
- C. Ruang Lingkup dan Tujuan
- D. Metodologi

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

- A. Tinjauan Tentang Perjanjian
 1. Pengertian Perjanjian
 2. Landasan Hukum Perjanjian
 3. Syarat Sahnya Perjanjian
 4. Akibat Hukum Dalam Perjanjian Jual-Beli Dengan Garansi
- B. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen
 1. Pengertian Perlindungan Konsumen
 2. Tujuan dan Manfaat Perlindungan Konsumen
 3. Hak dan Kewajiban Kosumen
 4. Hak dan Kewajiban Produsen

BAB III PEMBAHASAN

- A. Tanggung jawab Toshiba Center apabila barang yang di beli konsumen rusak selama masa garansi pembelian Notebook
- B. Akibat Hukum terhadap barang yang di beli apabila terjadi cacat tersembunyi oleh Toshiba Center

BAB IV PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

TOSHIBA CENTER MULTI DATA PALEMBANG (MDP)

Jl. Lingkar I No. 305 Palembang 30124

Telp (0711) 313626 Ext. 102 Fax. 360175



SURAT KETERANGAN
No. 1073 / H-5 / UMP / IV / 2011

Kami selaku pihak manajemen TOSHIBA CENTER MULTI DATA PALEMBANG (MDP) menerangkan pihak dibawah ini.

Nama : RUDIYANSYAH
Nim : 502007258
Jurusan : Ilmu Hukum
Prog. Kekhususan : Hukum Perdata

Memang benar telah melakukan riset pada Perusahaan kami untuk keperluan penyusunan Skripsi dengan judul : **Tanggungjawab MDP Selaku Pusat Servis Center dan Jual Beli Notebook Toshiba.**

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manajemen Perusahaan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andra Winata', with a long horizontal stroke extending to the right.

Drs. Andra Winata, S.kom

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RUDIYANSYAH
Tempat/tanggal lahir : Penanggiran, 25 Mei 1989
Status : Mahasiswa Fakultas Hukum UMP
Program Studi : 50 2007 258
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Menyatakan bahwa Skripsi saya yang berjudul :

TANGGUNG JAWAB MDP SELAKU PUSAT SERVIS CENTER DAN JUAL BELI NOTEBOOK TOSHIBA

Adalah bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagai maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebut sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapat sanksi akademik.

Palembang, 23 November 2010

Yang Menyatakan



RUDIYANSYAH



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS HUKUM

REKOMENDASI DAN PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Nama : RUDIYANSYAH
Nim : 50 2007 258
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Judul : TANGGUNG JAWAB MDP SELAKU PUSAT SERVIS CENTER DAN JUAL BELI NOTEBOOK TOSHIBA

I. Rekomendasi Ketua Bagian :

- a) Rekomendasi : judul dan masalah & p. peradilan
b) Usul Pembimbing : 1. H. Samsul Hadi, SH, MH.
2. LUCI ANKUNUN, SH, MH.

Palembang, 24 November 2010
Ketua Bagian

24/11/2010 

MULYADI, SH, MH

II. Penetapan Pembimbing Skripsi Oleh Pembantu Dekan I :

1. H. Samsul Hadi, SH, MH
2. Dra. Leticia Annes, SH, MH

Palembang, 24 Nov. 2010
Pembantu Dekan I




M. YAHYA SELMA SH, MH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS HUKUM

Lampiran : Sistematika Penulisan (Outline)
Perihal : Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi
Kepada : Yth.

Pembimbing Akademik Fakultas Hukum UMP

Di –

Palembang

Assalamualaikum Wr. Wb

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RUDIYANSYAH

Nim : 50 2007 258

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Perdata

Pada semester ganjil tahun kuliah 2010/2011 sudah menyelesaikan beban studi menyelesaikan beban studi yang meliputi MPK, MKK, MKB, MPB, MBB (150 SKS)

Dengan ini mengajukan permohonan untuk penelitian hukum dan penulisan skripsi dengan judul :

TANGGUNG JAWAB MDP SELAKU PUSAT SERVIS CENTER DAN JUAL BELI NOTEBOOK TOSHIBA

Demikianlah atas perkenan BapK / Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Palembang, 23 November 2010

Pemohon,



RUDIYANSYAH

Rekomendasi PA, Ybs :

*Mhs. ybs. tdk memenuhi syarat
utk mengajukan penelitian*

Penasehat Akademik



Dra. Hj. Lilies Anisah, SH, MH



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS HUKUM

KARTU AKTIFITAS BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA
RUDIYANSYAH

NOMOR INDUK MAHASISWA
50 2007 258

PROGRAM STUDI
ILMU HUKUM

PROG. KEKHUSUSAN
HUKUM PERDATA

PEMBIMBING :

1. H. SAMSULHADI, SH, MH
2. Dra. Hj. LILIES ANISAH, SH, MH

JUDUL SKRIPSI :
TANGGUNG JAWAB MDP SELAKU PUSAT SERVIS CENTER DAN JUAL BELI
NOTEBOOK TOSHIBA

KONSULTASI KE -	MATERI YANG DIBIMBINGKAN	PARAF PEMBIMBING		KET
		I	II	
1.	out line perbaiki	h. 16/10 /12		
2.	Acc out line perbaiki Bab I -	h. 17/10 /12		
3.	Perbaikkan Bab I	h. 20/10 /12		
4.	perbaiki Bab I, pelajari buku pedoman penulisan skripsi FH UMP.		f. 20/10 /12	
5.	perbaiki Bab II		f. 22/10 /12	
6.	Acc Bab I lanjut ke Bab II	h. 22/10 /12		

KONSULTASI KE -	MATERI YANG DIBIMBINGKAN	PARAF PEMBIMBING		KET
		I	II	
7.	perbaikan Bab II	L 25/11		
8.	Ace Bab II lanjut ke Bab III	L 7/11		
9.	Ace Bab I dan Bab II lanjut ke Bab III	f 05/11		
10	perbaikan Bab III	L 9/11		
11	Ace Bab III, lanjut Bab IV		f 8/05/11	
12	Ace Bab III lanjut ke Bab IV	L 27/11		
13.	Ace Bab IV lanjut Aktralg	L 30/11		
14.	Ace Bab IV, perbaikan Daftar Pustaka	f	f 30/05/11	
15 -	Ace Aktralg Silahkan di perbaiki	L 7/11		
16 -	Ace keseluruhan		f 07/06/2011	

CATATAN :

MOHON DIBERI WAKTU
MENYELESAIKAN SKRIPSI.....
BULAN SEJAK TANGGAL
DIKELUARKAN/DITETAPKAN

DIKELUARKAN DI PALEMBANG
PADA TANGGAL : 9.6.2011
KETUA BAGIAN HUKUM PERDATA

Mulyadi
MULYADI, SH, MH