BAB III

GAMBARAN UMUM PEMBERIAN GARANSI DALAM PRAKTEK JUAL BELI DI INDONESIA

A. Garansi Sebagai Jaminan Dalam Praktek Jual Beli Produk

Kata garansi berasal dari bahasa inggris *Guarantee* yang berarti jaminan atau tanggungan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, garansi mempunyai arti tanggungan, sedang dalam ensiklopedia Indonesia, garansi adalah bagian dari suatu perjanjian dalam jual beli, dimana penjual menanggung kebaikan atau keberesan barang yang dijual untuk jangka waktu yang ditentukan.

Pada dasarnya jaminan produk adalah bagian dari hukum jaminan. Hukum jaminan sendiri meliputi dua pengertian yaitu hukum jaminan kebendaan dan hukum jaminan perorangan. Jaminan kebendaan meliputi piutang-piutang yang diistimewakan, gadai dan hipotek. Sedangkan jaminan perorangan meliputi penanggungan utang (*borgtoch*) termasuk juga perikatan tanggung menanggung dan perjanjian garansi.[1]

Jaminan produk yang pada dasarnya bila dikaitkan dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata merupakan bagian dari hukum jaminan. Jaminan yang dimaksud adalah jaminan produk dalam jual beli produk elektronik yang biasa dikenal dengan istilah garansi.

[1] Rachmadi, *Hukum Jaminan Keperdataan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm 24-25.

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata garansi termasuk pada bagian jaminan perorangan, yang diatur pada buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.[2] Garansi adalah bagian dari suatu perjanjian, maka termasuk didalam buku ke III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenai perikatan (*van verbintenissen*). Perjanjian garansi diatur dalam Pasal 1316 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Garansi adalah surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen (pelaku usaha) menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu.[3] Surat tersebut sering disebut dengan kartu garansi ataupun kartu jaminan. Kartu jaminan/garansi adalah kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan elektronika. Definisi kartu jaminan/garansi diatur dalam Pasal 1 Angka (8) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (manual) Dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika.

Garansi ini sangat berharga sebab dengan adanya garansi, selain jaminan kualitas produk tersebut juga mempengaruhi harga jual dan minat pembeli suatu produk. Dengan adanya garansi, nilai jual suatu produk akan bertambah dan keberadaan garansi tersebut dapat meningkatkan minat konsumen untuk membelinya. Suatu produk yang sejenis akan sangat berbeda dari segi harga bila yang satu memilki garansi dan yang lain tidak. Harga produk yang tidak bergaransi biasanya lebih rendah dari yang

---

[2] *Ibid*, hlm 23-24

[3] http://id.wikipedia.org/wiki/Garansi/2009/01/02. diakses pada tanggal 26 Mei 2011, Pukul 21:16 WIB, Wikipedia Indonesia, *"Garansi",*

bergaransi, namun demi keamanan dan terjaminnya kualitas suatu produk, konsumen biasanya memilih produk yang bergaransi.

Jaminan kualitas produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen. Umumnya jaminan kualitas dinyatakan secara tegas dalam proses penawaran maupun pada perjanjian jual beli. Ada dua macam jaminan dalam praktik jual beli produk, yaitu:[4]

1. *Express Warranty* (jaminan secara tegas)

   Express Warranty adalah suatu jaminan atas kualitas produk, baik dinyatakan secara lisan maupun tertulis. Adanya *express warranty* ini, berarti produsen sebagai pihak yang menghasilkan barang (produk) dan juga penjual sebagai pihak yang menyalurkan barang atau produk dari produsen atau pembeli bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajibannya terhadap adanya kekurangan atau kerusakan dalam produk yang dipasarkan. Dalam hal demikian, konsumen dapat mengajukan tuntutannya berdasarkan adanya wanprestasi.

2. *Implied Warranty*

   Implied warranty adalah suatu jaminan yang dipaksakan oleh undang-undang atau hukum, sebagai akibat otomatis dari penjualan barang-barang dalam keadaan tertentu. Jadi, dengan *implied warranty* dianggap bahwa jaminan ini selalu mengikuti barang yang dijual, kecuali dinyatakan lain.

Pelayanan garansi merupakan bentuk penanggungan yang menjadi kewajiban penjual kepada pembeli terhadap cacat-cacat barang yang

[4] Andrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsume*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm. 75

tersembunyi. Selain itu garansi juga sebagai salah satu upaya untuk melindungi kepuasan konsumen.

Dalam perkembangan dunia perdagangan dewasa ini, garansi merupakan kepentingan konsumen yang sangat vital, sehingga garansi dalam jual beli memiliki fungsi sebagai penjaminan apabila dalam masa-masa garansi ditemukan cacat-cacat tersembunyi oleh pembeli dan pengikat terhadap pihak penjual untuk memenuhi prestasi (kewajiban) yang telah disepakati bersama dengan pembeli.

Mengenai ketentuan-ketentuan yang merupakan kesepakatan antara kedua pihak dalam perjanjian garansi jual beli biasanya tercantum dalam surat garansi yang diberikan kepada pembeli, antara lain berupa jenis cacat yang termasuk dalam penjaminan masa garansi dan sebagainya. Ketentuan-ketentuan tersebut biasanya dibuat oleh pihak penjual sebelum transaksi sehingga pembeli tidak ikut andil dalam memutuskan ketentuan-ketentuan itu. Pembeli tidak berhak untuk menawar syarat-syarat yang telah ditentukan oleh penjual. Dalam perjanjian ini, pembeli hanya dihadapkan pada dua pilihan yaitu:

1. Jika pembeli ingin melakukan transaksi, maka harus sepakat dengan ketentuan-ketentuan tersebut.
2. Jika pembeli tidak sepakat dengan ketentuan-ketentuan tersebut, maka transaksi tidak akan terjadi.[5]

Banyak produk yang mengandung resiko tertentu untuk konsumen, khususnya resiko untuk keselamatan dan kesehatan. Oleh karenanya

[5] *Ibid.,*

konsumen berhak mendapatkan langkah preventif dari pelaku usaha untuk meminimalisasi resiko yang mungkin terjadi sebagai perwujudan dari *the right to safety.* Konsumen berhak mengetahui segala informasi yang relevan mengenai produk yang dibelinya, baik apa sesungguhnya produk tersebut, maupun bagaimana cara memakainya, maupunn juga resiko yang menyertai pemakainya. Jika suatu produk diberi garansi untuk jangka waktu tertentu, segala syarat dan konsekuensinya harus dijelaskan secara lengkap. Semua informasi yang disebut pada label sebuah produk (baik yang tertera langsung pada produk maupun dalam lembar promosi) harus menunjukkan keadaan sesungguhnya dari produk tersebut. Sistem ekonomi pasar bebas konsumen berhak untuk memilih antara berbagai macam produk dan jasa yang ditawarkan. Kualitas dan harga produk bisa berbeda. Konsumen berhak untuk membandingkannya sebelum memutuskan untuk membeli. Hak yang dimiliki konsumen merupakan hak legal yang dapat dituntut di muka pengadilan.[6]

Pemberian garansi merupakan kepentingan konsumen yang sangat vital di era persaingan terbuka ini. Meningkatnya jumlah *supply* barang sejenis dengan berbagai macam kualifikasi mewajibkan konsumen untuk lebih cerdas dalam menentukan pilihan produk dan jasa. Pemberian garansi kepada konsumen (pembeli) pada prinsipnya sejalan dengan salah satu tujuan dasar UUPK yaitu mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan jasa.

Keberadaan garansi ialah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen atas pemakaian produk yang dibeli olehnya. Berdasarkan Pasal 7 huruf e pelaku usaha wajib memberi garansi atas barang yang dibuat dan

diperdagangkan. Garansi memberikan gambaran kepada konsumen bahwa pelaku usaha menjamin bahwa produk yang dijual olehnya merupakan produk yang berkualitas. Pada dasarnya, garansi memberikan kesempatan kepada konsumen untuk memperoleh ganti kerugian atas kerusakan yang muncul pada produk tersebut dalam masa garansi.

Konsumen melalui garansi, mendapatkan perlindungan hukum untuk menikmati pemakaian produk secara nyaman dan aman. Terhadap kerusakan yang dialami oleh produk pada masa garansi, konsumen dapat menuntut itikad baik dari pelaku usaha untuk melakukan perbaikan atas kerusakan tersebut sepanjang kerusakan tersebut bukan merupakan kerusakan akibat hal-hal yang dikecualikan dalam UUPK.

Dapat disimpulkan, garansi merupakan layanan yang diberikan pelaku usaha yang dapat memberikan jaminan rasa aman kepada konsumen atas pamakaian produk yang dibelinya, selain itu garansi juga merupakan pertanggungjawaban hukum bagi pelaku usaha untuk memberikan layanan ganti rugi kepada konsumen atas kerusakan yang dialami oleh produk selama masa garansi, sepanjang tidak disebabkan oleh hal-hal yang dikecualikan dalam UUPK

B. Perjanjian Garansi Pada Jual Beli Mobil[7]

Praktek jual beli mobil diawali dengan proses penawaran yang dilakukan oleh pelaku usaha melalui berbagai macam cara. Proses penawaran yang dilakukan pelaku usaha memberikan gambaran tentang

[7] Wawancara, Mahmud (*Service Advisor* PT Tunas Mobilindo Parama) dan Fira (*Costumer Relation Officer* PT Tunas Mobilindo Parama), PT Tunas Mobilindo Parama Jl. Soekarno Hatta, Bandung, Kamis (24 Mei 2011)

jenis produk dengan segala jaminan kualitas dan fasilitas purnajual yang ditawarkan. Konsumen sesuai dengan haknya, mencoba mencari informasi mengenai kebutuhannya.

Setelah tahap pratransaksi dilakukan, dan setelah konsumen menentukan pilihan produknya, maka konsumen melakukan proses *indent* (pemesanan) mobil sesuai dengan keinginannya. Konsumen melakukan pemesanan mobil dengan mengisi surat pemesanan kendaran yang berisi data lengkap pembeli, keterangan jenis mobil yang dipesan dengan segala perlengkapan tambahan, serta harga yang telah disepakati. Pada tahap ini konsumen juga diwajibkan menyerahkan sebagian harga pembeli sebagai *down payment* (uang muka). Surat pemesanan kendaraan ini merupakan perjanjian jual beli yang dilaksanakan oleh pelaku usaha dan konseumen. Perjanjian ini tidak mencantumkan tentang klausula pemberian garansi. Klausula pemberian garansi dan jaminan kualitas produk dapat dilihat dari brosur dan media penawaran produk yang ada pada tahap pratransaksi.

Selanjutnya, pada saat mobil yang dipesan telah ada, pelaku usaha menyerahkan mobil tersebut kepada pembeli. Penyerahan mobil tersebut dilakukan dengan sistem *delivery order*. Pelaku usaha, melalui teknisi ahli, mengantarkan mobil yang dipesan langsung kepada pembeli. Pembeli diberikan kesempatan untuk melakukan pengecekan atas kelengkapan dan kualitas mobil tersebut. Segala bentuk pemeriksaan yang dilakukan oleh konsumen dituangkan dalam formulir *delivery order*. Formulir *delivery order* memuat keterangan tentang kebenaran kelengkapan standar pada mobil yang diserahkan, kelengkapan dokumen mobil, serta pernyataan dari pembeli yang yang mencantumkan klausula sebagai berikut:

> “Telah saya pahami seluruh penjelasan kendaraan secara menyeluruh dan setelah saya konfirmasi keadaan dalam kondisi baik. Selanjutnya, merupakan kewajiban bagi saya untuk mematuhi seluruh penjelsan *owner’s* manual *book* yang telah saya terima, sebagai pedoman pengoperasian kendaraan secara baik dan benar”

Selanjutnya pembelian harus mencantumkan tanda tangan sebagai bagian dari keaslian pernyataan formulir *delivery order*. Penyerahan kendaraan ini dibarengi dengan penyerahan *owner’s* manual *book* yang berisikan keterangan jaminan keaslian produk serta petunjuk-petunjuk umum penggunaan mobil selain pembeli juga mendapatkan buku *service* yang berisikan keterangan tentang garansi dan ketentuan garansi. Pembeli diwajibkan mengisi kartu *service* untuk mendapatkan garansi sebagaimana telah disyaratkan oleh pelaku usaha.

Kartu garansi memuat lama masa garansi. Syarat perolehan garansi, spesifikasi pemberian ganti rugi, pengecualian pemberian ganti rugi, serta cara pengajuan klaim. Jika konsumen menemukan cacat pada produk, maka konsumen dapat mengajukan klaim kepada produsen peroduk ataupun kepada distributor untuk kemudian mendapatkan fasilitas perbaikan ataupun penggantian seseuai dengan klasifikasi ganti rugi yang disepakati.

Salah satu produsen mobil yang cukup ternama ialah BMW. Terkait dengan garansi, setiap pembeli mobil BMW akan mendapatkan garansi selama 24 bulan tanpa batas kilometer. Garansi BMW diberikan oleh dealer resmi yaitu BMW Indonesia. Untuk mendapatkan garansi, pembeli diwajibkan melakukan mekanisme standar yang diberikan oleh BMW. Pembeli diwajibkan melakukan pendaftaran garansi dengan mengisi formulir garansi dan mengirimnya kepada dealer resmi BMW.

Garansi yang berlaku pada produk BMW ialah garansi dealer yang berlaku sejak pendaftaran garansi produk tersebut dilakukan atau pada saat serah terima produk tersebut.

Dealer BMW memberi penegasan jaminan, bahwa barang yang diserahkan tersebut merupakan barang produk BMW dengan kualitas sebagimana telah dijanjikan. Selanjutnya, secara lengkap spesifikasi garansi dari BMW ialah[8]:

1. Masa Berlakunya Garansi

   Dealer resmi BMW memberikan garansi bagi mobil baru BMW untuk jangka waktu 24 bulan tanpa batas kilometer

2. Masa mulai berlakunya garansi

   Garansi dealear ini mulai berlaku pada tanggal pendaftaran untuk pertama kalinya atau pada tanggal serah terima Mobil kepada konsumen (tergantung pada masa yang terjadi terlebih dahulu).

3. Tanggungan garansi dealer

   Untuk mendapatkan layanan garansi dealer, mobil harus segera dibawah ke bengkel Dealer BMW terdekat pada jam kerja pada saat diketahui adanya cacat (baik bahan maupun pengerjaan) pada mobil. Tanpa membebankan harga onderdil atau ongkos kerja, dealer BMW akan memperbaiki atau mengganti onderdil yang cacat dengan onderdil yang baru atau onderdil yang telah dimanufaktur ulang secara resmi. Keputusan untuk memperbaiki atau mengganti onderdil yang bersangkutan merupakan hak prerogatif dealer BMW. Onderdil lama yang diganti menjadi milik dealer BMW. Harap dimaklumi bahwa

[8] *"Warranty term"*, www.bmwindonesia.co.id, diakses pada tanggal 10 Mei 2011, Pukul. 21:42 WIB

diperlukan waktu beberapa saat untuk mengerjakan perbaikan. Garansi dealer ini diberikan dealer BMW dengan itikad baik dan mencakup perbaikan atau penggantian komponen yang cacat sebagai solusi masalah yang mungkin akan timbul. Garansi dealer tidak mencakup pengembalian mobil, klaim pengembalian uang atau pengurangan harga jual ataupun berbagai klaim lain yang menyangkut kerugian immaterial, ganti rugi dan/atau kompensasi.

4. Ketidakberlakuan garansi.

   Garansi dealer ini tidak mencakup beberapa hal berikut:[9]

   a. Kerusakan akibat keteledoran, pemakaian mobil yang salah, perbaikan yang salah, kurang atau salah perawatan, pengaruh lingkungan, banjir, kecelakaan atau kerusakan karena api atau penggunaan bahan bakar yang salah/terkontaminasi.
   b. Kerusakan pada bagian mobil yang disebabkan karena mobil tidak dirawat sebagaimana mestinya di dealer BMW sesuai instruksi buku manual atau instruksi *service* garansi.
   c. Modifikasi terhadap mobil atau pemasangan aksesoris atau komponen pada mobil yang bukan asli BMW yang mengakibatkan perubahan terhadap *engineering* aslinya dan/atau spesifikasi kerja mobil atau yang mengakibatkan kerusakan terhadap komponen aslinya, termasuk tetapi tidak terbatas pada masalah gangguan kelistrikan, arus pendek, radio, kebocoran air dan suara berisik angin.
   d. Ban-ban digaransi tersendiri oleh produsen ban yang bersangkutan seperti yang disebutkan secara rinci pada pernyataan garansi oleh

[9] *Ibid.,*

produsen ban tersebut. Instruksi untuk perawatan dan pemeliharaan ban secara benar disebutkan dalam buku manual. Jika terjadi kesulitan mendapatkan layanan garansi dari produsen ban, dealer BMW akan membantu untuk mengatasi kesulitan ini.

e. Onderdil bukan asli BMW, dealer BMW tidak diwajibkan untuk mencakup perbaikan yang melibatkan onderdil buku asli BMW atau kerusakan akibat pemakaian onderdil bukan asli BMW.
f. Dealer BMW tidak bertanggungjawab atas penggunaan onderdil atau aksesoris yang tidak resmi BMW dan karenanya BMW juga tidak bertanggungjawab atas akibat yang ditimbulkan.
g. Garansi dealer ini tidak berlaku jika nomor identitas mobil diubah atau tidak dapat dibaca, jika odometer telah diganti atau diubah sehingga ukuran kilometer yang asli tidak lagi ditentukan, jika mobil dinyatakan total lost, dijual sebagai rongsokan, rusak oleh banjir atau api atau jika mobil telah digunakan untuk kompetisi balap mobil.

C. Kasus Cacat Tersembunyi Pada Mobil Bergaransi

Kasus cacat tersembunyi dapat kita lihat dari kasus PT BMW Indonesia dengan konsumen Rizky. Kasus ini bermula dari pembelian mobil BMW hitam melalui dealer resmi BMW PT Tunas Mobilindo Parama oleh Rizky pada November 2008. Rizky memiliki kartu garansi *service* berkala untuk jangka waktu 24 bulan dan jaminan bahwa sedan mewah tersebut dibeli dalam keadaan baru serta sesuai standar yang ditawarkan. Berbagai kerusakan muncul pada BMW tersebut setelah pembelian dilakukan. Kerusakan bermula dari pintu yang mengeluarkan suara berat, roda yang

bergemuruh, setir yang berat sebelah dan mesin mengeluarkan bunyi/suara yang sangat keras dan belakangan diketahui penyebabnya dari alternator. Selanjutnya, mobil mengalami kerusakan pada *speed sensor* yang mengakibatkan mesin mobil mati secara tiba-tiba atau mendadak pada saat mobil berjalan dan terjadi sampai dua kali.

Rizky membawa mobil tersebut ke bengkel PT Tunas Mobilindo Parama. Dikarenakan bengkel tersebut tidak ada fasilitas untuk melakukan *spooring balancing,* maka perbaikan dilakukan di bengkel lain. Meskipun kerusakan pada altenator maupun *speed sensor* sudah diperbaiki, bunyi-bunyi pada bagian pintu dan badan mobil, serat bunyi dengung/gemuruh pada rodah mobil sewaktu berjalan belum dapat teratasi sampai saat ini. Sebagai akibatnya Rizky harus melakukan perbaikan berulang kali. Hal ini sangat tidak wajar pada usia mobil yang relatif baru. Berdasarkan kejadian tersebut, Rizky berkesimpulan bahwa mobil BMW tersebut mengandung cacat tersembunyi.

Rizky telah mengajukan klaim kepada PT BMW Indonesia untuk segera menyelesaikan, tetapi PT BMW Indonesia tidak beritikad baik untuk menyelesaikan masalah tersebut. Rizky menuntut penggantian mobil kepada BMW. Pihak BMW menolak permintaan Rizky dan mengatakan bahwa BMW telah melaksanakan kewajiban yang seharusnya, yaitu melakukan perbaikan sesuai dengan garansi yang dimiliki.

Dalam kasus Rizky, PT Tunas Mobilindo Parama tidak melaksanakan perjanjian dengan itikad baik. Dengan kata lain, PT Tunas Mobilindo Parama melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan. Berdasarkan uraian diatas, mobil sedan BMW berwarna hitam yang dijual oleh

PT Tunas Mobilindo mengandung cacat tersembunyi dan tidak layak untuk dijual.