

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Kajian telah dilakukan berdasar latar belakang masalah hingga pembahasan, dengan mencermati data dan hasil penelitian, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggung jawab distributor terhadap produknya meliputi:
  - a. Pelaksanaan garansi terhadap suku cadang yang habis dipakai atau aus. Jadi walaupun suku cadang dapat aus/habis dipakai konsumen tetap memiliki hak untuk mengajukan pelaksanaan garansi jika keausan dirasa tidak wajar. Produk cacat meliputi: cacat produknya maupun cacat label/petunjuk penggunaannya yang tidak sesuai.
  - b. Pelaksanaan garansi tersedianya layanan purna jual (*after sales service*), meliputi jasa maupun suku cadang sekurang-kurangnya selama 1 (satu) tahun, dan jika tidak dapat memenuhi/lalai dapat dikenakan tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen berdasar Pasal 25 UUPK karena merugikan konsumen.
  - c. Tanggung jawab distributor tidak sebatas menyetujui pengajuan garansi, namun juga pelaksanaannya harus benar-benar baik/sepeda motor dapat berfungsi standar, dan yang tidak kalah pentingnya adalah waktu yang dibutuhkan untuk pemenuhan garansi secepat mungkin, “secepat mungkin” memerlukan penafsiran yang subyektif.

- d. Melaksanakan garansi yang dapat dipertanggung jawabkan secara obyektif, dan secara subyektif mendapat kesepakatan dari konsumen bahwa sepeda motor dapat digunakan dengan memberikan rasa aman, dan tenteram bagi konsumen, jika pelaksanaan garansi ini tidak tercapai maka belum terjadi pemenuhan garansi.

Setelah persengketaan dengan konsumen selesai maka distributor masih harus membuat surat pernyataan yang menjamin tidak akan merugikan konsumen kembali, lebih-lebih dengan peristiwa yang sama.

2. Langkah-langkah penyelesaian yang dapat ditempuh konsumen jika terjadi sengketa dengan distributor adalah:
  - a. Pra UUPK diundangkan, konsumen pada umumnya menyelesaikan persengketaan dengan distributor menggunakan dasar *B.W./KUH Perdata*, yaitu menggunakan gugatan berdasar perjanjian (kontraktual) dan unsur melawan hukum (*non* kontraktual), serta diselesaikan melalui pasal-pasal perdamaian Pasal 1851 sampai Pasal 1864. Namun *B.W./KUH Perdata* ini memiliki beberapa kelemahan, karena mengharuskan konsumen membuktikan kesalahan yang dilakukan pelaku usaha, tidak mengakomodir doktrin *product liability*, apalagi *strict liability*, dan kesalahan konsumen hanya dijerat dengan sanksi perdata, yaitu kewajiban mengganti kerugian.
  - b. Menggunakan UUPK sebagai dasar gugatan/tuntutan, UUPK yang disertai pelaksanaannya telah diatur dalam Keputusan Menperindag, UUPK ini sangat komprehensif dibanding *B.W./KUH Perdata*, karena

didalamnya menyangkut sanksi administratif, perdata, dan pidana bagi pelaku usaha yang merugikan konsumen walaupun masih ada beberapa kelemahan. Kesulitan yang masih dialami konsumen yaitu menunjukkan adanya unsur kesalahan yang dilakukan distributor, disisi lain konsumen banyak yang tidak paham tentang proses produksi, spesifikasi teknik/informasi produk sepeda motor. Kelengkapan UUPK masih ditambah dengan adanya kelembagaan, badan perlindungan konsumen nasional, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, badan penyelesaian sengketa konsumen. Jadi konsumen yang dirugikan seyogyanya terlebih dahulu menempuh jalur damai dengan mengadakan distributor kepada BPSK (*non litigasi*) atau jika di Yogyakarta meminta LKY untuk membantu melakukan mediasi. UUPK masih memiliki kelemahan karena belum ditetapkan batas waktu penerimaan pengaduan konsumen hingga investigasi terhadap produk selesai dan tenggang waktu pemenuhan pemberian ganti rugi.

- c. Menggunakan KUH Pidana sebagai dasar tuntutan, distributor yang merugikan konsumen selain mendapatkan sanksi administratif dan perdata, tetap dimungkinkan untuk mendapat sanksi pidana, jika ditemukan unsur melanggar hukum, dapat berupa penipuan, pemalsuan, maupun kealpaan. Bagi penulis sanksi yang berlapis ini merupakan langkah maju dari pemerintah untuk peduli terhadap konsumen (*wise consumerism*).

d. Menggunakan gugatan berdasar perjanjian standar berupa “Buku Service dan Jaringan Beres Suzuki” untuk memperjelas hak yang akan diperoleh konsumen beserta kewajiban yang harus dilaksanakan. Buku Service dan Jaringan Beres Suzuki ini merupakan jalan tengah distributor agar konsumen mendapatkan informasi mengenai produk dan dapat menjadi dasar (kontraktual) konsumen untuk memperjuangkan haknya. Jika mendasarkan pada buku petunjuk ini berarti gugatan didasarkan atas adanya wanpretasi/cidera janji. Gugatan dapat ke BPSK ataupun pengadilan umum, dan dapat pula meminta bantuan LKY untuk mediasi.

## B. Saran

1. Menurut Agus Pambagyo, mantan aktivis YLKI, jika meneliti lebih jeli maka akan menemukan bahwa sebenarnya ada beberapa konsumen yang memahami hukum, justru memanfaatkan UUPK sebagai sarana untuk menguntungkan diri sendiri dengan mensomasi perusahaan tertentu dengan mencantumkan ganti rugi yang besar, padahal tuntutan itu jelas tidak bisa diajukan ([www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com)). Penulis menyarankan perlu dicermati pula bahwa distributor harus dilindungi dari konsumen yang beritikad tidak baik, penulis juga sependapat dengan UUPK bahwa lembaga konsumen swadaya masyarakat yang berhak melakukan gugatan adalah lembaga swadaya yang berbadan hukum.
2. Penulis menyarankan dimasukkannya doktrin *product liability* secara jelas dan *strict liability* dalam UUPK, karena UUPK saat ini masih

mengharuskan konsumen menunjukkan adanya kesalahan distributor (*liability based fault*), sehingga dapat dianggap hanya *semi strict liability*, revisi UUPK disarankan guna mendapatkan hukum baru yang memenuhi rasa keadilan seiring perkembangan masyarakat.

3. Perdagangan bebas diiringi dengan membanjirnya produk impor ke dalam negeri harus disambut dengan kebijakan ekonomi yang siap dan sistem hukum di Indonesia harus selalu dibenahi, secara lebih khusus UUPK beserta penegakkannya harus selalu berkembang. Garansi dalam pembasahan tesis ini adalah masalah sempit, jika kita lihat masalah yang lebih luas adalah bagaimana melindungi seluruh penduduk Indonesia yang secara keseluruhan hakekatnya merupakan konsumen.
4. Penegakan hukum harus lebih baik untuk masa-masa yang akan datang, karena undang-undang yang baik tanpa *law enforcement* yang baik adalah sia-sia. Supremasi hukum memang harus selalu diperjuangkan, tetapi tidak boleh justru sesat menjadi supremasi undang-undang, apalagi lebih sempit menjadi supremasi pasal-pasal dalam undang-undang.
5. Belajar dari sejarah, melihat masa kini, dan merumuskan cita-cita hukum yang akan datang harus selalu kita lakukan secara konsisten dan kontinyu, untuk maju kita harus sesekali membandingkan hukum di negara kita dengan negara-negara tetangga kita, misal Malaysia yang telah memasukan unsur jasa pelayanan kesehatan/rumah sakit dalam *consumer law* mereka yang disebut "*Protection Act 1999*", maka UUPK sebaiknya segera direvisi.

6. Bagi para distributor kiranya dapat memahami bahwa konsumen merupakan sumber pendapatan, sumber penghidupan perusahaan dan segenap “*stage holder*”, maka kiranya siklus ekonomi yang baik harus dipertahankan, hukum sebagai pelindung terhadap hak dan kewajiban setiap penduduk Indonesia harus mengiringinya, karena salah satu tujuan hukum adalah mensejahterakan masyarakat. Distributor/pelaku usaha selain *profit oriented* juga harus selalu memelihara *corporate social responsibility* (CSR), yaitu tanggung jawab sosial perusahaan agar tidak menjurus ungkapan “*homo homini lupus*”.
7. Bagi konsumen yang mengalami sengketa dengan distributor/pelaku usaha, kiranya tetap mengedepankan upaya damai dengan menghubungi distributor, karena pada prinsipnya distributor akan merasa rugi jika kekecewaan konsumen disebarluaskan lebih-lebih melalui media massa, atau meminta bantuan LKY/BPSK. Konsumen yang ingin langsung menggugat, penulis sarankan menggunakan gugatan berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, A., 2006, *Kejahatan Korporasi*, Banyumedia Publishing, Malang
- Black, H.C., dalam Shofie, 2003, *Perlindungan Konsumen*, kedua, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Fuady, M., 1997, *Hukum Bisnis*, keempat, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Gautama, S., 1981, *Bunga Rampai Hukum Antar Tata Hukum*, Alumni, Bandung
- Indomobil Niaga International, 2005, *Buku Service dan Jaringan Beres Suzuki*, Jakarta
- Legal Research Board, 2006, compiled *Consumer Protection Act 1999 (ACT 599) & Refutations*, SS Graphic Printers, Selangor, Malaysia
- Meliala, S.Q.A., 1985, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian*, Liberty, Yogyakarta
- Mariam, D.B., 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung
- Mariam, D.B., 1998, *Hukum Kontrak Di Indonesia*, Proyek ELIPS, Jakarta
- Mertokusumo, 1991, *Mengenal Hukum*, ketiga, Liberty, Yogyakarta
- Mahmud, P., 2005, *Penelitian Hukum*, Prenada Media, Jakarta.
- Nasution, A.Z., 1994, *Penulisan Karya Ilmiah Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peradilan Di Indonesia*, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, Jakarta
- Nasution, A.Z., 1995, *Konsumen Dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Patrik, P., 1994, *Dasar-dasar Perikatan*, CV. Mandar Maju, Bandung
- Polak, 1935, *Handobek voor het Ned. Handels-en Faillissementsrecht*, dalam Purwosutjipto, 1995, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Satu*, Djambatan, Jakarta
- Putra, I.B.W., 2000, *Aspek-aspek Hukum Perdata Internasional dalam Transaksi Bisnis Internasional*, PT. Refika Aditama, Bandung
- Saliman, Hermansyah, Ahmad, 2006, *Hukum Bisnis Urutuk Perusahaan, Kencana Prenada Media Group*, Jakarta
- Satrio, J., 1992, *Hukum Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Sahetapy, J.E., 1994, *Kejahatan Korporasi*, Eresco, Bandung
- Soerjopratiknjo, H., 1982, *Aneka Perjanjian Jual Beli*, pertama, Andi Offset, Yogyakarta
- Sudaryatmo, 1996, *Masalah Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Syahrani, 1992, *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, Alumni, Bandung
- Syawali, Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.
- Vollmar, H.F.A., 1983, *Pengantar Studi Hukum Perdata*, jilid I, cetakan ketiga, CV. Rajawali, Jakarta.
- Widjaja, dan Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, ketiga, hal.64-66, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

## PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN

- Undang undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 , Pasal 27 ayat (1) dan (2), Pasal 33 ayat (1), (3) dan (4)
- Undang undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 42
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia, Nomor: 547/MPP/Kep/7/2002 tentang Pedoman Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (*Manual*) Dan Kartu Jaminan/Garansi Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Teknologi Informasi dan Elektronika
- Subekti, dan Tjitrosudibio, 1992, *Burgelijk Wetboek* diterjemahkan Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Keduapuluh lima, Pasal 1338, 1339, 1474, 1491, 1493, 1494
- Keputusan Memperindag Republik Indonesia Nomor: 634/MPP/Kep/9/2002 tentang Ketentuan Dan Tata Cara Pengawasan Barang Dan Atau Jasa Yang Beredar Di Pasar.

## KAMUS

- Ahuja, B.N., *sine annua, Dictionary of Management*, Star Offset Printers, New Delhi, India
- Moekijat, 1990, *Kamus Manajemen*, Mandar Maju, Bandung
- Panitia Istilah Manajemen LPPM, 1994, *Kamus Istilah Manajemen*, PT. Pustaka Binaman Pressindo. Jakarta
- Subekti, dan Tjitrosoedibio, 2005, *Kamus Hukum*. Keenam belas, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Suharso, dan Retnoningsih, 2005, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, edisi lux, CV. Widya Karya, Semarang.
- Tim Prima Pena, t.t.h, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, terbaru, Gita Media Press s.l.
- Teeuw. A., 1991, *Kamus Indonesia Belanda*, cetakan ketiga, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Termorshuizen. M., 2002, *Kamus Hukum Belanda Indonesia*, Djambatan, Jakarta.

## HAND OUT

- Sumiarni, E., 2006, *Hand Out Mata Kuliah Metodologi Penelitian Hukum dan Statistik*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta,

## INTERNET

- [www.hukumonline.com/details.asp?id=15918&cl=Berita](http://www.hukumonline.com/details.asp?id=15918&cl=Berita), download 2 Desember 2007



Lampiran :

<b>Bulan Th. 2006</b>	<b>Penjualan</b>	<b>Pelaksanaan Garansi</b>
Januari	926	18
Pebruari	853	17
Maret	1028	16
April	843	19
Mei	638	19
Juni	618	19
Juli	814	25
Agustus	861	28
September	980	22
Oktober	976	21
Nopember	849	21
Desember	1093	31
<b>Rata-rata</b>	<b>874</b>	<b>21,33</b>

Keterangan :

- a. Rata-rata penjualan 874 unit/bln
- b. Rata-rata pelaksanaan garansi 21,33 unit/bln
- c. Jika dibandingkan =  $21,33 / 874 \times 100 \% = 2,44 \%$