



SKRIPSI

**PERNYATAAN GARANSI SEUMUR HIDUP PADA PRODUK  
TUPPERWARE JIKA DITINJAU DARI ASPEK KEPASTIAN HUKUM  
DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*THE STATEMENT OF LIFETIME WARRANTY ON TUPPERWARE  
IF ASSOCIATES FROM THE LEGAL CERTAINTY ASPECT  
AND CONSUMER PROTECTION ASPECT*

**UTAMA PERDANA PUTRA**  
**NIM. 110710101116**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2018**

**SKRIPSI**

**PERNYATAAN GARANSI SEUMUR HIDUP PADA PRODUK  
TUPPERWARE JIKA DITINJAU DARI ASPEK KEPASTIAN HUKUM  
DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*THE STATEMENT OF LIFETIME WARRANTY ON TUPPERWARE  
IF ASSOCIATES FROM THE LEGAL CERTAINTY ASPECT  
AND CONSUMER PROTECTION ASPECT*



**UTAMA PERDANA PUTRA**  
**NIM. 110710101116**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2018**

**MOTTO**

Aku memang berjalan pelan – pelan, tapi aku tidak pernah berjalan mundur.  
(Abraham Lincoln)



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada pihak yang begitu saya banggakan antara lain:

1. Kedua Orang Tuaku tercinta, Bapakku Alm. H. Sri Subiyanto, S.E dan Ibukku Wiwik Sadyan Utari, S.E dan Adikku Hutomo Bisri Subiyanto atas segala cinta, kasih sayang, dukungan, arahan, semangat, pengorbanan, perjuangan, kepercayaan, dan ketulusan doa yang tiada henti ;
2. Almamater Tercinta Fakultas Hukum Universitas Jember yang sangat kubanggakan;
3. Seluruh guru dan dosenku yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat sebagai bekal kehidupanku di masa depan.

**PERNYATAAN GARANSI SEUMUR HIDUP PADA PRODUK  
TUPPERWARE JIKA DITINJAU DARI ASPEK KEPASTIAN HUKUM  
DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*THE STATEMENT OF LIFETIME WARRANTY ON TUPPERWARE  
IF ASSOCIATES FROM THE LEGAL CERTAINTY ASPECT  
AND CONSUMER PROTECTION ASPECT*

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada  
Program Studi Ilmu Hukum Universitas Jember

**UTAMA PERDANA PUTRA**  
**NIM. 110710101116**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2018**

**PERSETUJUAN  
SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI  
TANGGAL 20 DESEMBER 2018**

Oleh :

**Dosen Pembimbing Utama,**

**IKARINI DANI WIDIYANTI, S.H., M.H.**  
**NIP. 197306271997022001**

**Dosen Pembimbing Anggota,**

**Dr. ERMANTO FAHAMSYAH, S.H., M.H.**  
**NIP. 197004101998021001**

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul :

**PERNYATAAN GARANSI SEUMUR HIDUP PADA PRODUK  
TUPPERWARE JIKA DITINJAU DARI ASPEK KEPASTIAN HUKUM  
DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Oleh :

**Utama Perdana Putra**

**110710101116**

**Dosen Pembimbing Utama**

**Dosen Pembimbing Anggota**

**Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H.**

**NIP. 197306271997022001**

**Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H.,M.H.**

**NIP. 197004101998021001**

**Mengesahkan :**

**Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan**

**Universitas Jember**

**Fakultas Hukum**

**Penjabat Dekan,**

**Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H.**

**NIP: 197409221993031003**

**PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 13

Bulan : Desember

Tahun : 2018

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember :

**Panitia Penguji**  
**Ketua,**

**Sekretaris,**

**EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum.** **PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H., M.H.**  
**NIP. 196812302003122001** **NIP. 198210192006042001**

**Anggota Penguji**

**IKARINI DANI WIDIYANTI, S.H., M.H.**  
**NIP. 197306271997022001**

.....

**Dr. ERMANTO FAHAMSYAH, S.H., M.H.**  
**NIP. 197004101998021001**

.....

**PERNYATAAN**

Saya sebagai penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Utama Perdana Putra

NIM : 110710101116

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: *“Pernyataan Garansi Seumur Hidup pada Produk Tupperware jika ditinjau dari Aspek Kepastian Hukum dan Perlindungan Konsumen”* adalah benar – benar karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak lain serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 Desember 2018

Yang Menyatakan,

**Utama Perdana Putra**

**110710101116**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah dan ridho'Nya, sehingga skripsi dengan judul : “Pernyataan Garansi Seumur Hidup pada Produk *Tupperware* jika ditinjau dari Aspek Kepastian Hukum dan Perlindungan Konsumen” ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari beberapa pihak. Melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.Hum., Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis;
2. Bapak Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H., Dosen Pembantu Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis;
3. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum., Ketua Penguji Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember;
4. Ibu Pratiwi Puspithi Andini, S.H., M.H., Sekretaris Penguji Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember;
5. Bapak Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H., Penjabat Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Ibu Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum., Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Bapak Dr. Aries Hariyanto, S.H., M.H., Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
9. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Jember, terima kasih atas pendidikan formal maupun informal dan motivasi yang bapak dan ibu berikan;

10. Seluruh karyawan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Jember, terima kasih atas segala bantuan fasilitas yang diberikan;
11. Kedua orang tuaku Bapak Alm. Sri Subiyanto, S.E. dan Ibu Wiwik Sadyan Utari, S.E., serta Bapak Leksono penulis haturkan hormat dan terima kasih yang tak terhingga untuk doa, cinta, kasih sayang, perjuangan, kesabaran, dukungan, kepercayaan dan pengorbanannya selama ini sehingga penulis bisa menempuh dan menyelesaikan studi strata satu (S-1) di Fakultas Hukum Universitas Jember serta meraih gelar sarjana hukum;
12. Adikku Hutomo Bisri Subiyanto dan Mariyani terima kasih atas segala dukungan, harapan, doa, dan kasih sayang telah diberikan selama ini;
13. Terkhusus Pamanku Alm. Bambang Spto Prijono, S.H., terimakasih telah mengenalkan dan mengarahkan kepada Fakultas Hukum Universitas Jember dan selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi dan pengalamannya hingga akhir hayatnya;
14. Sahabat – sahabatku dan teman – teman seperjuangan angkatan 2011, terima kasih atas dukungan, semangat, motivasi, pengalaman, canda tawa, suka duka, dan kebersamaan yang telah kalian berikan selama ini.
15. Sahabat – sahabat dan teman – teman sesama penggiat Game, Komunitas AKJR Audio Jember dan Komunitas Mifans Jember terima kasih atas dukungan, semangat, motivasi, pengalaman, candatawa dan kebersamaan selama ini;
16. Teman – teman KKN kelompok 133 Desa Pondokjoyo, Kecamatan Semboro, Kabupaten Jember, terima kasih buat kalian semua yang telah mengalami suka duka bersama selama KKN bersama penulis;
17. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali harapan semoga amal kebbaikannya mendapat imbalan dari Allah SWT. Penulis juga menerima saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata,

penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya.

Jember, 13 Desember 2018

Penulis



## RINGKASAN

Kualitas barang dan jasa umumnya dilihat dari bahan baku produk dan juga hasil akhir produk tersebut. Selain itu, faktor produksi dan teknologi juga diperlukan untuk menghasilkan suatu produk yang baik bagi konsumen. Berbagai macam riset dilakukan agar dapat menghasilkan produk yang lebih baik dari sebelumnya. Hal ini sebagai bentuk apresiasi produsen kepada konsumen agar konsumen tersebut puas dengan apa yang mereka bayar. Menurut para produsen, kelebihan uang yang dibayarkan oleh konsumen berdampak pada layanan purna jual yang lebih baik. Umumnya, para produsen akan memperluas layanan purna jual di berbagai pelosok negeri. Istilah Garansi termasuk dalam aktifitas purna jual. Kesempatan ini juga dimanfaatkan oleh *Tupperware*, salah satu produsen alat-alat makan dan keperluan rumah tangga. Perusahaan Internasional yang menjual dengan basis *Direct Selling Party* ini berani memberikan garansi dan/atau layanan purna jual pada produknya seumur hidup. Ketentuan garansi oleh *Tupperware* dimuat dalam setiap katalog produknya dengan penjelasan detil pada *website* resminya. Namun, tidak ada ketentuan tentang berapa lama atas garansi seumur hidup itu dapat berlaku bagi barang yang di jual oleh *Tupperware*.

Garansi sebagai bentuk jaminan kualitas produk dari pelaku usaha kepada konsumen merupakan suatu hak bagi setiap konsumen yang membeli barang dan/atau jasa dari pelaku usaha. Jaminan ini berupa penggantian dan/atau perbaikan dengan jangka waktu tertentu. Umumnya UUPK menetapkan minimal satu tahun masa garansi. Garansi juga dapat ditentukan secara khusus oleh pelaku usaha berupa peraturan baku. Peraturan baku inilah yang menjadi dasar perjanjian jual beli antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam skripsi ini, *Tupperware* memberikan jaminan yang terkesan ambigu dimana *Tupperware* memberikan garansi seumur hidup pada produknya.

Garansi seumur hidup merupakan ketentuan yang tidak pasti dengan tidak adanya kepastian nominal tentang berapa lama garansi tersebut diberikan. Ketentuan ini menyalahi hak dari konsumen untuk memperoleh informasi produk yang benar. Seumur hidup menurut *Tupperware* merupakan jangka waktu suatu

produk yang dijualnya masih tetap diproduksi. Maka dari itu, garansi seumur hidup adalah jaminan penggantian barang dan/atau jasa dengan jangka waktu selama barang dan/atau jasa tersebut masih di produksi oleh pelaku usaha.

Dalam prakteknya, *Tupperware* memberikan kelonggaran kepada konsumen dengan tetap menjamin barangnya apabila terjadi kerusakan tetapi barang dan/atau jasa tersebut sudah tidak di produksinya lagi. Barang dan/atau jasa tersebut akan dibeli kembali dengan nilai yang ditentukan sepihak oleh *Tupperware*. Ketentuan ini seperti dua mata pisau, disuatu sisi menguntungkan konsumen tetapi di sisi lain konsumen juga tidak diberikan kepastian tentang nilai dari barang dan/jasa yang dibelinya.

Garansi merupakan bentuk jaminan yang wajib dilakukan pelaku usaha dalam kegiatan jual belinya. Garansi hanya dapat diterima apabila barang dan/atau jasa tersebut masih dalam masa garansi dan kerusakan yang muncul sesuai yang ditentukan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha tidak boleh menolak pengajuan barang dan/atau jasa yang dijualnya. Apabila pelaku usaha menolak pengajuan garansi atas barang dan/atau jasa yang dijual, pelaku usaha dapat dijatuhi hukuman administratif sesuai Pasal 60 UUPK. Hukuman ini hanya dapat diputuskan melalui penyelidikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan bukti – bukti yang diajukan oleh konsumen.

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PRASYARAT GELAR.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>x</b>
<b>HALAMAN RINGKASAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.3.1 Tujuan Umum .....	4
1.3.2 Tujuan Khusus .....	4
1.4 Metode Penelitian.....	4

1.4.1 Tipe Penelitian .....	5
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	5
1.4.3 Sumber Bahan Hukum.....	7
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer .....	7
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder.....	8
1.4.3.3 Bahan Non Hukum.....	8
1.4.4 Analisis Bahan Hukum .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Perlindungan Hukum .....	10
2.2 Kepastian Hukum.....	13
2.3 Perlindungan Konsumen .....	14
2.3.1 Pengertian Perlindungan Konsumen.....	14
2.3.2 Tanggung Jawab Pelaku usaha .....	16
2.3.3 Hak dan Kewajiban Pelaku usaha.....	17
2.3.4 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	19
2.4 Garansi .....	20
2.5 Produk <i>Tupperware</i> .....	22
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Pengaturan Garansi dan/atau Purna jual produk Impor maupun Dalam Negeri.....	24
3.2 Akibat Hukum Garansi Seumur Hidup pada Produk <i>Tupperware</i> .....	36

3.3 Tanggung Jawab Hukum Tupperware apabila tidak memenuhi ketentuan  
Garansi Seumur Hidup..... 40

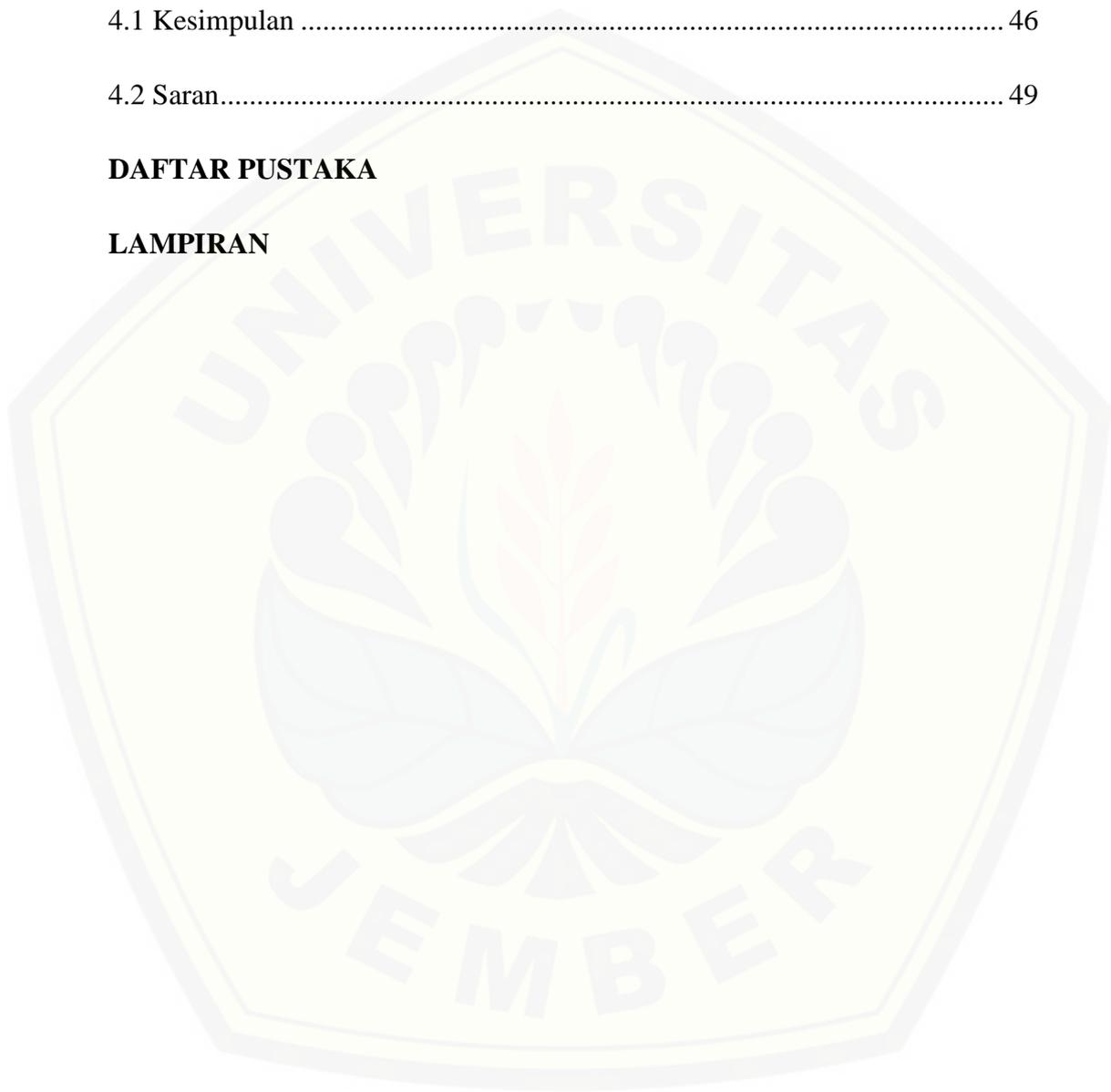
**BAB IV PENUTUP ..... 46**

4.1 Kesimpulan ..... 46

4.2 Saran..... 49

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



**DAFTAR LAMPIRAN**

1. Contoh Katalog *Tupperware*



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kualitas barang dan jasa umumnya dilihat dari bahan baku produk dan juga hasil akhir produk tersebut. Selain itu, faktor produksi dan teknologi juga diperlukan untuk menghasilkan suatu produk yang baik bagi konsumen. Berbagai macam riset dilakukan agar dapat menghasilkan produk yang lebih baik dari sebelumnya. Hal ini sebagai bentuk apresiasi produsen kepada konsumen agar konsumen tersebut puas dengan apa yang mereka bayar.

Dewasa ini, muncul banyak barang dan jasa yang ditawarkan dengan berbagai kelebihan. Kelebihan tersebut berdampak pada harga barang yang lebih mahal daripada harga barang yang sejenis. Menurut para produsen, kelebihan uang yang dibayarkan oleh konsumen berdampak pada layanan purna jual yang lebih baik. Umumnya, para produsen akan memperluas layanan purna jual di berbagai pelosok negeri. Istilah Garansi termasuk dalam aktifitas purna jual<sup>1</sup>.

Ketentuan atas suatu garansi tidak dijabarkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang selanjutnya disebut UUPK dan biasanya disusun oleh produsen sendiri. Klausula-klausula tentang garansi ditentukan oleh produsen dengan bentuk perjanjian baku. Perjanjian baku ini ditentukan sepihak dengan kesepakatan secara otomatis disepakati oleh konsumen apabila membeli produk tersebut.

Pemberian pelayanan purna jual dari suatu produk telah ditentukan oleh UUPK yaitu minimal satu tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual<sup>2</sup>. Diluar ketentuan itu, banyak produsen dalam maupun luar negeri berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan lebih, utamanya dengan

---

<sup>1</sup> Purna jual menurut KBBI - <http://kbbi.web.id/purnajual> diakses tanggal 9 Mei 2016

<sup>2</sup> Disimpulkan dari pasal 25 ayat (1) Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

pelayanan purna jual atas produknya. Para produsen saling berlomba mempromosikan produknya dengan menjamin purna jual lebih lama dari ketentuan minimal yang tercantum dalam UUPK.

Garansi dapat berupa pergantian barang yang dibeli atau bentuk lain senilai barang tersebut, atau berbentuk layanan perbaikan kerusakan, atau berupa ketersediaan suku cadang yang orisinal dari produk yang sama (bukan pula dengan tata cara pergantian komponen secara kanibal)<sup>3</sup>. Garansi merupakan bagian dari layanan purna jual. Dengan kata lain, layanan purna jual memiliki arti yang lebih luas. Menurut Ketentuan umum nomor 16 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan/atau Jasa, Pelayanan purna jual adalah pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang dijual dalam hal jaminan mutu, daya tahan, kehandalan operasional sekurang-kurangnya selama 1 (satu) tahun. Selain itu, layanan purna jual juga diperuntukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen dan menjalin kerja sama dengan konsumen.

Di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang selanjutnya disebut KUHPer disebutkan bahwa pertanggung jawaban purna jual termasuk dalam perjanjian untung-untungan. Pada Pasal 1774 KUHPer disebutkan bahwa perjanjian untung-untungan merupakan untung ruginya kedua belah pihak yang bergantung pada kejadian yang belum tentu. Kejadian yang belum tentu tersebut merupakan barang yang dijual oleh penjual, dimana ketahanan dan kualitas produk belum tentu seperti yang dijamin.

Kesempatan ini juga dimanfaatkan oleh *Tupperware*, salah satu produsen alat-alat makan dan keperluan rumah tangga. Perusahaan Internasional yang menjual dengan basis *Direct Selling Party* ini berani memberikan garansi dan/atau layanan purna jual pada produknya seumur hidup. Ketentuan garansi oleh

---

<sup>3</sup> Sidharta, 2015, *Garansi dan Perlindungan Konsumen*, <http://business-law.binus.ac.id/2015/10/14/garansi-dalam-layanan-purnajual-dan-perlindungan-konsumen/> diakses tanggal 1 Oktober 2017

*Tupperware* dimuat dalam setiap katalog produknya dengan penjelasan detil pada *website* resminya. Namun, tidak ada ketentuan tentang berapa lama atas garansi seumur hidup itu dapat berlaku bagi barang yang di jual oleh *Tupperware*<sup>4</sup>.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk meneliti dan membahasnya dalam suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul: **“PERNYATAAN GARANSI SEUMUR HIDUP PADA PRODUK TUPPERWARE JIKA DITINJAU DARI ASPEK KEPASTIAN HUKUM DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah yang dapat diambil sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaturan garansi dan/atau purna jual terhadap produk secara umum yang beredar di Indonesia baik produk impor maupun produk dalam negeri?
2. Apa akibat hukum terhadap ketentuan “garansi seumur hidup” pada produk *Tupperware* jika dikaitkan dengan kepentingan konsumen?
3. Bagaimana tanggung jawab hukum jika pelaku usaha *Tupperware* tidak memenuhi ketentuan mengenai pemberian garansi seumur hidup terhadap produk yang di edarkannya?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan yang sudah dan akan dilaksanakan pasti harus dapat memberikan kegunaan yang jelas. Tujuan penelitian dari skripsi ini dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

---

<sup>4</sup> Ketentuan garansi oleh *Tupperware* serta syarat-syarat *claim* garansi - <http://www.tupperware.co.id/Pages/Articlestatic/280109/0020/lifetime-warranty.aspx> diakses tanggal 16 Maret 2016

### 1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari skripsi ini adalah merupakan tujuan yang bersifat akademis, yaitu :

1. Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Jember;
2. Merupakan salah satu bentuk penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dalam kehidupan bermasyarakat;
3. Memberikan kontribusi pemikiran yang diharapkan akan bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya, sehubungan dengan permasalahan yang dibahas.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui dan memahami pengaturan garansi dan/atau purna jual atas produk yang beredar di Indonesia baik produk impor maupun produk dalam negeri.
2. Untuk mengetahui dan memahami akibat hukum terhadap ketentuan “garansi seumur hidup” pada produk *Tupperware* jika di kaitkan dengan kepentingan konsumen.
3. Untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab hukum jika pelaku usaha *Tupperware* tidak memenuhi ketentuan dan memberikan garansi seumur hidup terhadap produk yang diedarkannya.

## 1.4 Metode Penelitian

Metodologi penelitian, yaitu seperangkat metode yang bersifat sistematis dan terorganisasi untuk menginvestigasi sebuah topik atau judul penelitian serta untuk memecahkan masalah yang dirumuskan dalam penelitian tersebut. Metodologi merupakan kombinasi dari berbagai metode dengan filosofi yang mendasari metode-metode tersebut.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Sutanto Leo, 2013, *Kiat Jitu Menulis Skripsi, Tesis dan Disertasi*, Jakarta, Erlangga, hlm. 95.

Metode penelitian pada proposal merupakan aspek epistemologis yang penting dan dapat dikemukakan dalam bab tersendiri secara rinci dan jelas.<sup>6</sup> Sementara penelitian ilmu hukum itu tertuju pada satu objek, ialah perangkat kaidah-kaidah perundang-undangan berikut asas-asasnya yang telah disusun secara sistematis dan/atau disistematiskan. Dengan demikian penelitian hukum merupakan proses deduksi dan induksi.<sup>7</sup> Penelitian hukum dilakukan untuk mencari pemecahan atas isu hukum yang timbul, yaitu memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogianya atas isu yang diajukan.<sup>8</sup>

#### 1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam proposal ini adalah yuridis normatif, yakni penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai bangunan sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin (ajaran).<sup>9</sup> Penelitian hukum normatif selalu mengambil isu dari hukum sebagai sistem norma yang digunakan untuk memberikan “justifikasi” preskriptif tentang suatu peristiwa hukum. Sehingga penelitian hukum normatif menjadikan sistem norma sebagai pusat kajiannya.<sup>10</sup> Penelitian normatif hanya berhenti pada lingkup konsepsi hukum, asas hukum, dan kaidah peraturan saja. Tidak sampai pada perilaku manusia yang menerapkan peraturan tersebut.<sup>11</sup>

#### 1.4.2 Pendekatan Masalah

Di dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan. Dengan pendekatan tersebut, peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicari jawabannya. Pendekatan-pendekatan yang digunakan di dalam penelitian hukum adalah pendekatan Undang-Undang (*statute*

---

<sup>6</sup> Universitas Jember, 2011, *Pedoman Penulisan Proposal*, Jember, Jember University Press, hlm. 22.

<sup>7</sup> *Ibid.*, hlm.9.

<sup>8</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, cetakan kesepuluh, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, hlm. 26.

<sup>9</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Ahmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Belajar, hlm.34.

<sup>10</sup> *Ibid.*, hlm.36.

<sup>11</sup> *Ibid.*, hlm.37.

*approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan komparatif (*comparative approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).<sup>12</sup> Dalam penulisan ini, penulis menggunakan 2 (dua) pendekatan, yaitu pendekatan Undang-Undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Pendekatan Perundang-Undangan (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.<sup>13</sup> Dalam metode pendekatan perundang-undangan peneliti perlu memahami hierarki, dan Asas-asas dalam peraturan Perundang-Undangan.<sup>14</sup> Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi.<sup>15</sup> Philipus M. Hadjon dan Tatiek Sri Djatmiati menguraikan pendekatan ‘statuta’ diawali dari suatu konstitusi dari segi aspek asas-asas hukum dan konsep-konsep hukum dan undang-undang ikutannya atau peraturan organik. Mengingat pendekatan ini untuk memperjelas persoalan menyangkut konsistensi dasar filosofis, dasar ontologis dan *ratio legis*/logika hukum (konsistensi) adalah sesuatu yang tetap (asas-asas hukum) dan kesesuaian (kesesuaian adalah kesamaan atau kecocokan) makna (asas hukum) antara konstitusi – undang-undang, sesama undang-undang, undang-undang – Peraturan Pemerintah.<sup>16</sup> Pendekatan ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah nomor 1 (satu) dan 2 (dua).

Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi.<sup>17</sup> Pendekatan konseptual dilakukan manakala peneliti tidak beranjak

---

<sup>12</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Op.cit.* hlm 133.

<sup>13</sup> *Ibid.*

<sup>14</sup> *Ibid.*, hlm.137.

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm.133.

<sup>16</sup> M. Hadin Muhjad dan Nunuk Nuswardani, *Op.cit.* hlm.46.

<sup>17</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Op.cit.* hlm.135-136.

dari aturan hukum yang ada. Hal itu dilakukan karena memang belum atau tidak ada aturan hukum untuk masalah yang dihadapi.<sup>18</sup> Pendekatan ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah nomor 1 (satu) dan 2 (dua).

#### 1.4.3 Sumber Bahan Hukum

Untuk memecahkan isu hukum dan sekaligus memberikan preskripsi ilmiah mengenai apa yang seyogianya, diperlukan sumber-sumber penelitian. Sumber-sumber penelitian hukum dapat dibedakan menjadi sumber-sumber penelitian yang berupa bahan-bahan hukum primer dan bahan-bahan hukum sekunder.<sup>19</sup> Di samping sumber-sumber penelitian yang berupa bahan-bahan hukum, peneliti hukum juga dapat menggunakan bahan-bahan non hukum apabila dipandang perlu.<sup>20</sup>

##### 1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif, artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.<sup>21</sup> Bahan hukum primer yang digunakan penulis dalam proposal ini adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgelijk Wetboek*).
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standarisasi Nasional.
6. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
7. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/MDAG/PER/5/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (*manual*) Dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika.

---

<sup>18</sup> *Ibid.*, hlm.177.

<sup>19</sup> *Ibid.*, hlm.181.

<sup>20</sup> *Ibid.*, hlm.183.

<sup>21</sup> *Ibid.*,

#### 1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, yang dapat berupa rancangan perundang-undangan, hasil penelitian, buku-buku teks, jurnal ilmiah, surat kabar (koran), pamflet, *leaflet*, brosur, dan berita internet.<sup>22</sup> Bahan hukum sekunder yang terutama adalah buku teks karena buku teks berisi mengenai prinsip-prinsip dasar ilmu hukum dan pandangan-pandangan klasik para sarjana yang mempunyai klasifikasi tinggi.<sup>23</sup>

#### 1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan-bahan non hukum dapat berupa buku-buku mengenai ilmu politik, ekonomi, sosiologi, filsafat, kebudayaan ataupun laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penelitian.<sup>24</sup> Bahan ini menjadi penting karena mendukung dalam proses analisis hukumnya.<sup>25</sup>

#### 1.4.4 Analisis Bahan Hukum

Analisis ini dilakukan dengan mengevaluasi norma-norma hukum yang ada dengan didasarkan pada konstitusi atau aturan-aturan yang lebih tinggi kedudukannya. Tahapan-tahapan analisis ini yakni:

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Mengumpulkan bahan-bahan hukum yang sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan nonhukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum; dan

---

<sup>22</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Ahmad, *Op.cit.* hlm.157-158.

<sup>23</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Op.cit.* hlm.182-183.

<sup>24</sup> *Ibid.*, hlm.183-184.

<sup>25</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Ahmad, *Op.cit.* hlm.43.

5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.<sup>26</sup>

Metode analisis bahan hukum yang digunakan oleh penulis dalam proposal ini adalah metode deduktif, yakni berpangkal dari pengajuan premis mayor, kemudian diajukan premis minor. Dari kedua premis ini kemudian ditarik suatu kesimpulan atau *conclusio*.<sup>27</sup> Kesimpulan tersebut dilakukan dengan cara memberikan preskripsi apa yang seharusnya dilakukan agar dapat memenuhi rasa keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum.

---

<sup>26</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Op.cit.* hlm.213.

<sup>27</sup> *Ibid.*, hlm.89.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan salah satu hal terpenting dari unsur suatu negara hukum. Pembentukan suatu negara akan dibentuk pula hukum yang mengatur tiap warga negaranya. Bahwa suatu negara akan terjadi hubungan timbal balik antar warga negaranya yang akan melahirkan hak dan kewajiban satu sama lain. Perlindungan hukum akan menjadi hak tiap warga negara.

Menurut Pasal 28D ayat 1 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa: Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum.

Banyak pendapat yang diutarakan oleh para ahli hukum terkait dengan pengertian hukum itu sendiri Utrecht sebagaimana dikutip R. Soeroso mengatakan bahwa “hukum adalah himpunan petunjuk-petunjuk hidup tata tertib suatu masyarakat dan seharusnya ditaati oleh anggota masyarakat yang bersangkutan”.<sup>28</sup> Sudikno Mertokusumo mengartikan perlindungan hukum adalah kumpulan peraturan atau kaedah yang mempunyai isi yang bersifat umum dan normatif, umum karena berlaku bagi setiap orang dan normatif karena menentukan apa yang seyogyanya dilakukan serta menentukan bagaimana cara melaksanakan kepatuhan pada kaedah – kaedah.<sup>29</sup> Sementara itu, Aristoteles berpendapat bahwa ada dua macam hukum yaitu :

1. hukum yang berlaku karena penetapan penguasa negara; dan
2. hukum yang tidak tergantung dari pandangan manusia.<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup> R. Soeroso, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 35.

<sup>29</sup> Sudikno Mertokusumo, 1991, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, hlm. 38.

<sup>30</sup> R. Soeroso, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum, Op.cit.*, hlm. 68.

Setiap ketentuan hukum berfungsi mencapai tata tertib antar hubungan manusia dalam kehidupan sosial. Hukum menjaga keutuhan hidup agar terwujud suatu keseimbangan psikis dan fisik dalam ketidaktepatan ikatan sosial. Berarti, hukum juga menjaga supaya selalu terwujud keadilan dalam kehidupan sosial (masyarakat).<sup>31</sup> Oleh karena itu, pada intinya hukum itu dibuat guna mengatur kehidupan masyarakat dan mewujudkan keadilan.

Perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat yang bersumber pada Pancasila dan Prinsip Negara Hukum yang berdasarkan Pancasila. Adapun ciri-ciri dari Negara Hukum Pancasila adalah sebagai berikut:

1. keserasian hubungan antar pemerintah dengan rakyat berdasarkan atas kerukunan;
2. hubungan fungsional yang proposional antara kekuasaan-kekuasaan Negara;
3. prinsip penyelesaian sengketa secara musyawarah dan peradilan merupakan sarana terakhir;
4. keseimbangan antara hak dan kewajiban.<sup>32</sup>

Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang sangatlah penting. Suatu perbuatan atau keputusan dapat dikatakan telah mampu memberikan perlindungan hukum bagi para pihaknya, jika perbuatan atau keputusan tersebut telah memenuhi unsur-unsur dari perlindungan hukum. Adapun unsur-unsur perlindungan hukum meliputi:

1. hukum tersebut merupakan sarana bagi siapa saja, artinya siapa saja yang haknya dilanggar dalam hidup bermasyarakat maka ia hendak mengajukan agar orang lain yang telah melakukan pelanggaran tersebut untuk ditindak oleh hukum;
2. orang yang terbukti bersalah secara hukum tersebut dapat dikenai sanksi yang telah ditentukan oleh undang-undang;

---

<sup>31</sup> R. Abdoel Jamali, 2006, *Pengantar Hukum Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 2.

<sup>32</sup> Philipus M. Hadjon, 2007, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Peradaban, Surabaya, hlm. 85.

3. azas kesamaan hukum dalam arti material yaitu hukum dituntut sesuai dengan cita-cita keadilan dalam masyarakat;
4. tujuan dari hukum adalah untuk menciptakan dan mempertahankan ketertiban dan keadilan dalam masyarakat;
5. tidak adanya kesewenang-wenangan pihak yang mempunyai kekuasaan atau kesewenangan atas hukum.<sup>33</sup>

Sebagai negara hukum, Indonesia mengenal dua macam perlindungan hukum, yaitu perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum secara represif. Perlindungan hukum secara preventif memberikan kesempatan pada rakyat untuk mengajukan keberatan dan pendapatnya sebelum suatu putusan pemerintah dapat bentuk definitif. Perlindungan hukum secara preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Sedangkan perlindungan hukum secara represif merupakan tindakan pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak dan bersikap hati-hati dalam mengambil keputusan. Perlindungan hukum secara represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.<sup>34</sup> Untuk menyelesaikan suatu permasalahan biasanya terlebih dahulu diselesaikan secara musyawarah, namun jika cara tersebut tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengajuan lewat hukum merupakan sarana untuk mendapatkan perlindungan hukum secara represif guna menyelesaikan sengketa.

Secara filosofis, perlindungan hukum bermuara pada suatu bentuk kepastian hukum yang diberikan oleh pemerintah. Perlindungan hukum dalam bentuk kepastian hukum dapat dilihat dari dua aspek : (1) aspek tujuan hukum yaitu untuk menciptakan Kepastian Hukum, dan (2) aspek Penegakan Hukum, yaitu hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia melalui upaya penegakan hukum. Berdasarkan pendapat ini dapat disimpulkan bahwa Perlindungan Hukum tidak akan efektif jika tidak ditunjang oleh adanya Kepastian Hukum yang jelas dan tegas.<sup>35</sup>

---

<sup>33</sup> Sri Soemantri, 1992, *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*, Alumni, Bandung, hlm. 15.

<sup>34</sup> *Ibid.*, hlm. 2.

<sup>35</sup> Iswi Hariyani, 2008, *Hapus Buku dan Hapus Tagih*, Bina Ilmu Surabaya, hlm. 14.

## 2.2 Kepastian Hukum

Kepastian adalah keadaan yang pasti dari ketentuan atau ketetapan. Hukum secara hakiki haruslah pasti dan adil. Pasti sebagai pedoman kelakuan dan adil karena pedoman kelakuan itu harus menunjang suatu tatanan yang dinilai wajar. Hukum hanya dapat menjalankan fungsinya jika telah bersifat adil dan dilaksanakan dengan pasti. Kepastian hukum merupakan pertanyaan yang hanya dapat dijawab secara normatif, bukan sosiologi.<sup>36</sup>

Menurut Hans Kelsen, hukum adalah suatu sistem norma. Norma adalah suatu bentuk penekanan aspek “seharusnya” (*das sollen*), dengan menyertakan beberapa peraturan yang harus dilakukan. Undang – undang yang bersifat umum menjadi pedoman bagi individu dalam bertingkah laku bermasyarakat, baik kepada individu maupun masyarakat. Aturan – aturan tersebut menjadi batasan bagi masyarakat dalam melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum.<sup>37</sup>

Kepastian hukum merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari norma hukum tertulis. Hukum tanpa nilai kepastian akan kehilangan makna karena tidak lagi dapat dijadikan pedoman perilaku bagi semua orang yaitu di mana tidak ada kepastian hukum, disitu tidak ada hukum(*ubi jus incertium, ibi jus nullum*).<sup>38</sup>

Kepastian hukum merupakan tujuan dari hukum itu sendiri, dimana hukum memberikan suatu jaminan atas kepastiannya yaitu kemanfaatan dan keadilan. Kepastian hukum juga tidak terlepas dari fungsi hukum itu sendiri, yaitu tercapainya keteraturan dalam berkepastian, artinya orang dapat mengadakan kegiatan-kegiatan yang diperlukan dalam kehidupan bermasyarakat karena ia dapat menghitung dan memprediksi tentang apa yang akan terjadi atau apa yang

---

<sup>36</sup> Dominikus Rato, 2010, *Filsafat Hukum Mencari : Memahami dan Memahami Hukum*, Yogyakarta, Laksbang Pressindo, hlm. 59

<sup>37</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Kencana, hlm. 158

<sup>38</sup> Sudikno Mertokusumo dalam H. Salim Hs., 2010, *Perkembangan Teori dalam Ilmu Hukum*, Jakarta, Rajagrafindo Persada, hlm. 24

bisa di harapkan. Dalam dunia usaha, kepastian hukum sangat diperlukan untuk menjamin ketenangan dan kepastian berusaha.<sup>39</sup>

Kepastian hukum secara normatif adalah ketika peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti karena mengatur secara jelas dan logis. Jelas yang tidak menimbulkan keragu – ragan dan juga jelas yang menjadi suatu sistem norma dengan norma lain sehingga tidak berbenturan atau menimbulkan konflik norma. Kepastian dan keadilan bukanlah sekedar tuntutan moral, melainkan secara faktual mencirikan hukum.

Menurut Apeldoorn, kepastian hukum memiliki dua segi. Yaitu kepastian hukum mengenai dapat ditentukannya hukum (*bepaalbaarheid*) artinya pihak – pihak yang mencari keadilan ingin mengetahui apakah yang menjadi hukumnya dalam hal yang khusus sebelum ia memulai perkara, dan kepastian hukum berarti keamanan hukum yang artinya perlindungan bagi para pihak dari kesewenangan hakim.<sup>40</sup>

## 2.3 Perlindungan Konsumen

### 2.3.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan terhadap konsumen dewasa ini dianggap semakin penting, mengingat perkembangan zaman dan majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang menjadi penggerak produktifitas atas barang dan jasa dalam rangka mencapai sasaran usaha. Perlindungan konsumen juga harus mendapat perhatian yang lebih, satu sama lain karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, dimana ekonomi Indonesia juga telah berkait dengan ekonomi dunia. Persaingan perdagangan negatif dapat membawa pengaruh negatif bagi perlindungan konsumen<sup>41</sup>.

---

<sup>39</sup> Ginting, Budiman. *Kepastian Hukum dan Implikasinya Terhadap Pertumbuhan Investasi di Indonesia*. <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/20533> diakses 17 Maret 2016

<sup>40</sup> Sidharta, 2006, *Moralitas Profesi Hukum Suatu Tawaran Kerangka Berfikir*, Bandung, Revika Aditama, hlm. 82-83.

<sup>41</sup> Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, hlm. 2

Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha, dan pemerintah<sup>42</sup>. Dengan memberikan perlindungan kepada konsumen bukan berarti melupakan perlindungan bagi pelaku usaha. Pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan seperti halnya konsumen.

Perlindungan konsumen berhubungan erat dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, sangatlah penting untuk membentuk suatu peraturan yang ditujukan untuk memberikan kepastian hukum bagi konsumen yang kedudukannya lebih lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha. Pada Pasal 1 ayat (1) UUPK telah dijelaskan definisi dari Perlindungan Konsumen yaitu “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab<sup>43</sup>.

Sesuai dengan Pasal 3 UUPK, tujuan dari Perlindungan Konsumen adalah :

- a) meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 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;

---

<sup>42</sup> Erman Rajagukguk, dkk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, hlm. 7

<sup>43</sup> Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, hlm. 8

- 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 ini sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f) meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Selain tujuan di atas, tujuan lain dari perlindungan konsumen adalah sebagai wujud amanat dari UUD 1945 yaitu “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, perdamaian abadi dan keadilan sosial”.<sup>44</sup>

### 2.3.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha telah dijelaskan dalam Pasal 19 - 28 UUPK. Namun dalam Pasal 19 UUPK merupakan penjelasan dasar atas segala tanggung jawab pelaku usaha. Berdasarkan Pasal 19 ayat (1) UUPK, dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi :

1. tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran;
3. tanggung jawab ganti kerugian konsumen.<sup>45</sup>

Memperhatikan substansi yang berbunyi “tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan” dapat disimpulkan sebagai dasar dari suatu garansi. Pelaku usaha wajib mengganti kerugian atas kerusakan barang/cacat barang yang dijualnya sebagai bentuk tanggung jawab dengan ketentuan waktu yang telah disepakati sebelumnya.

---

<sup>44</sup> Muhammad Djumhana, 1994, *Hukum Ekonomi Sosial Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm. 335

<sup>45</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 126

Tanggung jawab lain selain tanggung jawab pelaku atas kerusakan barang yang harus di ganti adalah ganti kerugian atas akibat dari barang itu sendiri. Akibat yang dimaksud adalah akibat yang ditimbulkan kemudian hari yang disebabkan orang barang tersebut. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.<sup>46</sup>

### 2.3.3 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Ketentuan tentang hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UUPK dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 UUPK. Hal ini untuk keperluan memberikan kepastian hukum dan kejelasan akan hak – hak dan kewajiban – kewajiban para pihak.

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak – hak usaha yang diberikan kepada konsumen, para pelaku usaha diberikan untuk :

1. menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. rehabilitas nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang/atau jasa yang diperdagangkan;
5. hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.<sup>47</sup>

Hak lainnya bagi pelaku usaha diatur dalam Pasal 27 yaitu, Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila :

---

<sup>46</sup> *Ibid.*

<sup>47</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 33

- a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. Cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. Cacat timbul akibat diaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. Lewatnya jangka waktu penuntutan empat tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan

Selain hak – hak pelaku usaha, UUPK juga mengatur kewajiban pelaku usaha dalam melaksanakan usaha untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya. Adapun kewajiban – kewajiban pelaku usaha seperti yang tertera dalam Pasal 7 UUPK sebagai berikut:

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. memberikan 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 diperdagangkan;
6. memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>48</sup>

Keterikatan pelaku usaha terhadap barang dan/atau jasa yang dijualnya terutama tentang sesuatu yang mencakup garansi tercantum pada Pasal 7 UUPK poin 6 dan 7. Bentuk ganti rugi merupakan pelayanan kepada konsumen dari pelaku usaha sebagai jaminan bahwa barang dan/atau jasa yang dijualnya benar –

---

<sup>48</sup> *Ibid*, hlm. 34

benar baik dan terjamin mutunya. Namun kompensasi dari pelaku usaha tidak serta merta dilaksanakan, ada syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha maupun konsumen. Contohnya, pelaku usaha harus membenarkan bahwa barang tersebut adalah produknya dan kerugian murni akibat barang dan/atau jasa yang dijualnya.

#### 2.3.4 Hak dan Kewajiban Konsumen

Menurut ketentuan Pasal 5 UUPK, konsumen memiliki hak sebagai berikut:

1. Hak atas 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/atau 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 mendapatkan kompensasi, ganti rugi/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 lainnya.

Dari sembilan hak konsumen diatas, terlihat bahwa kenyamanan, keamanan, dan keselamatan merupakan hal yang paling diutamakan. Barang dan/atau jasa yang tidak memberikan kenyamanan dan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk di edarkan di masyarakat. Untuk menjamin hal itu, konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendaki bersandar atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat

penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, dan kompensasi sampai ganti rugi.<sup>49</sup>

Selain mendapatkan hak, konsumen juga diberikan kewajiban agar konsumen dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya. Adapun kewajiban – kewajiban konsumen sebagai berikut:

1. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>50</sup>

Di sisi konsumen, keterikatan garansi muncul dari hak konsumen yang tertera dalam Pasal 5 UUPK poin 8. Konsumen berhak mendapatkan kompensasi atas barang dan/atau jasa yang dibelinya apabila tidak sesuai perjanjian. Hal ini juga berlaku apabila ada cacat pada barang dan/atau jasa pada masa dimana pelaku usaha menjamin berfungsinya barang dan/atau jasa tersebut.

#### 2.4 Garansi

Pada umumnya jaminan produk adalah bagian dari Hukum Jaminan. Hukum Jaminan sendiri meliputi dua golongan 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<sup>51</sup>.

---

<sup>49</sup> *Ibid.* hlm. 30

<sup>50</sup> *Ibid.*

<sup>51</sup> Rachmadi, 2009, *Hukum Jaminan Keperdataan*, Jakarta, Sinar Grafika, hal 24-25

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

Kata Garansi berasal dari Bahasa Inggris *Guarantee* yang berarti jaminan atau tanggungan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang selanjutnya disebut KBBI, garansi mempunyai arti tanggungan<sup>52</sup>, 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.

Dalam KUHPer, garansi termasuk pada bagian jaminan perorangan, yang diatur pada buku III KUHPer<sup>53</sup>. Garansi adalah bagian dari suatu perjanjian, maka termasuk didalam buku ke III KUHPer mengenai Perikatan (*van verbintenissen*). Perjanjian Garansi diatur dalam Pasal 1316 KUHPer.

Garansi adalah (dapat disebut dengan surat) keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen (pelaku usaha) menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu<sup>54</sup>. Surat tersebut sering disebut dengan Kartu Garansi ataupun Kartu Jaminan. Kartu jaminan dan/atau garansi adalah kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan elektronika. Definisi kartu jaminan dan/atau garansi diatur dalam Pasal 1 Angka (8) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/MDAG/PER/5/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (*manual*) Dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika yang selanjutnya disebut PerMentri 19 tahun 2009.

Garansi ini sangat penting sebab dengan adanya garansi, selain jaminan kualitas produk tersebut juga mempengaruhi harga jual dan minat pembeli suatu

---

<sup>52</sup> Arti Garansi menurut KBBI - <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/garansi> diakses tanggal 2 April 2018

<sup>53</sup> Rachmadi, *Op Cit*, hal 23

<sup>54</sup> Pengertian Garansi - <https://id.wikipedia.org/wiki/Garansi> diakses tanggal 16 Maret 2016

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 memiliki garansi dan yang lain tidak. Harga produk yang tidak bergaransi biasanya lebih rendah dari yang bergaransi, namun demi keamanan dan terjaminnya kualitas suatu produk, konsumen biasanya memilih produk yang bergaransi.

### 2.5 Produk *Tupperware*

*Tupperware* didirikan tahun 1946 oleh Earl Silas Tupper di Leomister, Massachusetts. Dia mengembangkan wadah plastik rumah tangga untuk menyimpan makanan dan dapat menutup dengan rapat. Salah satu paten “*burping seal*” adalah yang membuat *Tupperware* terkenal, yang membuat beda dengan pesaingnya. Earl sebenarnya telah menciptakan plastik untuk *Tupperware* pada 1938, tetapi hanya menjualnya dalam bentuk presentasi dalam suatu pertemuan saja. Pada tahun 1949, *Tupperware* menciptakan “*Wonderlier Bowl*” yang memulai suatu revolusi peralatan dapur.

*Tupperware* merintis usaha *direct marketing* dengan menggunakan pertemuan *Tupperware*. Pertemuan *Tupperware* memungkinkan wanita pada tahun 1950 untuk bekerja secara santai dengan tetap mendapatkan untung tanpa harus mengabaikan pekerjaan utamanya saat itu, yaitu sebagai buruh pada perang dunia kedua. Pertemuan tersebut dirancang segala untuk para ibu rumah tangga (mulai dari rencana, yang bertepatan, berinteraksi dengan tetangga dan teman) dan menciptakan alternatif pilihan bagi wanita yang ingin bekerja. Brownie Wise sadar bahwa cara ini akan menyenangkan jika dikembangkan. Dia harus kreatif dalam mengembangkan bisnis ini. Wise yang sebelumnya merupakan sales dari peralatan rumah juga mengembangkan *Tupperware party* ini. Tupper sangat

terkesan dengan Wise hingga menjadikannya wakil pimpinan pemasaran pada tahun 1951.<sup>55</sup>

Tupperware telah menetapkan beberapa ketentuan tentang garansi produknya, utamanya yang berkenaan tentang Garansi Seumur Hidup. Ketentuan garansi ini dimuat dalam setiap katalog produk dengan penjelasan rinci pada *website* resminya. Mengenai jangka waktu, Tupperware kurang menjelaskan secara rinci tentang batas waktunya seperti yang dikutip langsung dari *website* resminya:

Produk Tupperware dilindungi oleh *Tupperware Lifetime Warranty / Garansi Seumur Hidup Tupperware*. Artinya jika produk *Tupperware* itu rusak atau cacat dalam pemakaian normal non komersial (sesuai dengan fungsinya), maka dapat diklaim untuk mendapatkan penggantian secara gratis ke distributor terdekat.

Kriteria barang yang tidak dapat digaransikan, seperti meleleh karena terkena api ataupun wajan dan penggorengan, melengkung karena panas yang lama, noda bekas makanan, pecah karena pukulan, bekas gigitan, tergores, dan tersayat. Beberapa dari kriteria tersebut masih termasuk kriteria yang sebenarnya wajar penggunaan. Misalnya noda makanan, hal ini bisa terjadi ketika produk *Tupperware* digunakan berkali-kali dan berlarut-larut. Maksudnya, produk tersebut sering kali dipakai apalagi dengan tanpa batasan waktu garansi. Jadi mana mungkin barang berusia lebih dari lima tahun akan sama bentuknya dengan barang yang baru (atau setidaknya memenuhi kriteria garansi) dapat digaransikan.

---

<sup>55</sup> Sejarah dari *Tupperware* - <https://en.wikipedia.org/wiki/Tupperware> diakses tanggal 1 Oktober 2017

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan mengenai garansi seumur hidup pada produk *Tupperware* jika ditinjau dari kepastian hukum dan perlindungan konsumen, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaturan tentang garansi memang tidak ada yang secara spesifik mengaturnya, tapi dalam KUHPerdara telah dinyatakan pada Pasal 1491 yang berbunyi : *“Penanggungan yang menjadi kewajiban penjual terhadap pembeli, adalah untuk menjamin dua hal, yaitu: pertama, penguasaan barang yang dijual itu secara aman dan tentram; kedua, tiadanya cacat yang tersembunyi pada barang tersebut, atau yang sedemikian rupa sehingga menimbulkan alasan untuk pembatalan”*. Pasal ini menjelaskan bahwa pelaku usaha wajib menjamin bahwa barang dan/atau jasa yang dijual benar – benar sesuai yang diperjanjikan. Pelaku usaha juga harus menanggung apabila ada barang dan/atau jasa yang dijualnya terdapat cacat tersembunyi atau nilainya kurang dari apa yang tertera. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 1504 KUHPerdara yang berbunyi : *“Penjual harus menanggung barang itu terhadap cacat yang tersembunyi, yang sedemikian rupa sehingga barang itu tidak dapat dipergunakan untuk tujuan yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian, sehingga seandainya pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membelinya atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang”*. UUPK juga mengatur secara umum tentang garansi. Pada Pasal 7 huruf (g) yang berbunyi : *“memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan*

*tidak sesuai dengan perjanjian”. Pelaku usaha wajib mengganti barang dan/atau jasa bila tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya”. Pada Pasal 19 angka (1) dan angka (2) UUPK yang berbunyi : “ (1) pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan; (2) ganti rugi sebagaimana pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku”, pelaku usaha bertanggung jawab atas segala sesuatu yang ditimbulkan oleh barang dan/atau jasa yang dijualnya dengan menanggung penggantian barang dan/atau jasa hingga menanggung ganti rugi dari pencemaran dan kerugian konsumen. UUPK juga menetapkan setidaknya satu tahun masa jaminan garansi yang harus ditanggung oleh pelaku usaha. Ketentuan itu diatur dalam Pasal 25 ayat (1) UUPK yang berbunyi : “pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang – kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan”. Ada beberapa ketentuan yang mengatur bagaimana barang dan/atau jasa yang berasal dari luar negeri dapat diedarkan di Indonesia dengan ketentuan garansi yang harus di patuhi. Pada Pasal 21 ayat (1) dan ayat (2) UUPK yang berbunyi : “ (1) importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri; (2) importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyedia jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing”, dijelaskan bahwa pembuat barang*

atau penyedia jasa wajib bertanggung jawab apabila tidak ada perwakilan dari pelaku usaha tersebut di Indonesia. Selain itu, pelaku usaha juga wajib memiliki gerai pelayanan purna jual guna menampung barang dan/atau jasanya ketika akan dimintai garansi dan/atau purna jual. Pelaku usaha setidaknya memiliki enam gerai pusat pelayanan purna jual sesuai ketentuan dari Pasal 5 ayat (1) Permendag No. 19 Tahun 2009 yang berbunyi : *“produsen atau importir produk telematika dan elektronika harus memiliki paling sedikit 6 (enam) pusat pelayanan purna jual (service center) yang berada di kota besar dan /atau di perwakilan daerah beredarnya produk telematika dan elektronika”*.

2. Akibat hukum garansi seumur hidup adalah pelaku usaha wajib menanggung garansi produk barang dan/atau jasa yang dijualnya hingga produk tersebut tidak lagi di produksinya. Segala bentuk penanggungan garansi yang telah disepakati kedua belah pihak wajib hukumnya bagi pelaku usaha untuk menanggung kerugian konsumen apabila tuntutan garansi tersebut valid. Garansi seumur hidup merupakan bentuk jaminan dari pelaku usaha terhadap barang yang dijualnya selama barang tersebut masih di produksinya.
3. Tanggung jawab Tupperware apabila tidak memenuhi ketentuan garansi seumur hidup ialah dapat dituntut oleh konsumen yang merasa dirinya dirugikan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai Pasal 45 ayat (1) UUPK yang berbunyi : *“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”*. Dan apabila pelaku usaha terbukti bersalah dapat dilakukan sanksi administratif sesuai Pasal 60 ayat (1) dan ayat (2) UUPK yang berbunyi : *“ (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap*

*pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26; (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)’’.*

#### 4.2 Saran

1. Kepada pelaku usaha yang memberikan iming – iming garansi seumur hidup agar menjelaskan dengan rinci apa tentang garansi seumur hidup tersebut. Agar konsumen tidak salah tafsir tentang ketentuan tersebut. Menurut saya pribadi, garansi seumur hidup merupakan terobosan yang cukup bagus dalam hal menarik minat konsumen. Konsumen akan merasa lebih dilindungi apabila memiliki jaminan garansi yang lebih lama. Tetapi, pelaku usaha juga harus lebih meningkatkan mutu dari produknya tersebut agar benar – benar dapat bertahan lama. Garansi merupakan elemen penting dalam transaksi jual – beli barang dan/atau jasa. Garansi merupakan hak konsumen yang harus diberikan pelaku usaha karena merupakan kewajibannya sebagai penjual dan/atau pembuat barang dan/atau jasa. Namun dalam kasus ini saya menyayangkan tentang tertutupnya keterangan yang menjelaskan garansi seumur hidup itu sendiri. Seharusnya *Tupperware* lebih terbuka tentang garansi seumur hidup ini. Kebijakan *Tupperware* tentang *buyback* juga sudah sangat bagus, namun tentang penentuan nominalnya yang sepihak masih sangat mengganjal bagi beberapa konsumen. Hendaknya pelaku usaha *Tupperware* mematok harga dengan memberikan informasi yang transparan kepada konsumen agar konsumen mengetahui berapa nilai barang dan/atau jasa yang akan ditukarnya. Keadaan barang merupakan patokan serius bagi pelaku usaha untuk menilai suatu barang dan/atau jasa. Selain keadaan barang dan/atau jasa, usia barang dan/atau jasa tersebut wajib diperhitungkan. Penilaian yang rumit ini biasanya menjadi dasar dari pelaku usaha untuk merahasiakan penilaian suatu barang dikarenakan banyak pertimbangan dari pelaku usaha untuk membelinya. Di sisi lain, pelaku usaha juga

merasa terbantu dengan penjualan secara tidak langsung pada produk yang lebih baru dengan pengurangan selisih dari nilai tukar barang yang digaransikan.

2. Kepada konsumen yang hendak membeli barang dan/atau jasa dengan garansi seumur hidup agar teliti sebelum membeli. Alangkah baiknya untuk menanyakan prosedur garansi tersebut supaya paham betul tentang garansi produk yang dibelinya. Jangan mudah termakan iming – iming garansi seumur hidup jika tidak mengetahui betul. Karena apabila sebuah produk berada di akhir masa produksinya, maka barang dan/atau jasa tersebut akan dijual lebih murah dari harga awalnya. Hal ini akan merugikan konsumen jika ternyata jaminan garansinya tidak lama setelah barang tersebut dibelinya.
3. Kepada pemerintah hendaknya memberikan peraturan pendukung yang secara khusus membahas tentang garansi. Ketentuan garansi yang spesifik hanya pada produk elektronik, padahal banyak produk selain elektronik yang dapat digaransikan. Peraturan – peraturan pendukung yang seharusnya di tambah antara lain seperti prosedur penyerahan garansi, prosedur penggantian barang dan/atau jasa yang digaransikan, macam produk dengan kriteria yang digolongkan untuk diberikan minimum garansi yang wajib diberikan oleh pelaku usaha dan peraturan tambahan sebagai pengganti garansi dengan klausula baku yang lebih efektif.

## DAFTAR BACAAN

### a. Buku

- Abdulkadir Muhammad, 2010, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- \_\_\_\_\_, 2000, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Bernawi P. Iskandar, *Manajemen Garansi Produk dan Perkembangannya di Indonesia*, Makalah tidak di Publikasi
- Dhaniswara K. Harjono, 2006, *Pemahaman Hukum Bisnis Bagi Pengusaha*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Dominikus Rato, 2010, *Filsafat Hukum Mencari : Memahami dan Memahami Hukum*, Yogyakarta: Laksbang Pressindo
- Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, 2014, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta: Sinar Grafika
- Erman Rajagukguk, dkk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju
- M. Hadin Muhjad dan Nunuk Nuswardani, 2012, *Penelitian Hukum Indonesia Kontemporer*, Yogyakarta: Genta Publishing
- H. Ishaq, 2008, *Dasar – dasar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika
- Khairunnisa, 2008, *Kedudukan, Peran dan Tanggung Jawab Direksi*, Medan: Pasca Sarjana
- Muhammad Djumhana, 1994, *Hukum Ekonomi Sosial Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Mukti Fajar dan Yulianto Ahmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Belajar

- Munir Fuady, 2010, *Perbuatan Melawan Hukum Kontemporer*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Peter Mahmud Marzuki, 2013, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- \_\_\_\_\_, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana
- R. Soeroso, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika
- Rachmadi, 2009, *Hukum Jaminan Keperdataan*, Jakarta: Sinar Grafika
- Sidharta, 2006, *Moralitas Profesi Hukum Suatu Tawaran Kerangka Berfikir*, Bandung: PT Revika Aditama
- \_\_\_\_\_, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Sudikno Mertokusumo dalam H. Salim Hs., 2010, *Perkembangan Teori dalam Ilmu Hukum*, Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Sutanto Leo, 2013, *Kiat Jitu Menulis Skripsi, Tesis dan Disertasi*, Jakarta: Erlangga
- Universitas Jember, 2014, *Pedoman Penulisan Proposal*, Jember: Jember University Press

**b. Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Kitab Undang-undang Hukum Perdata (*Burgelijk Wetboek*).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian.
- Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standarisasi Nasional.
- Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

**c. Internet**

- Tupperware. Ketentuan garansi oleh Tupperware*,  
<http://www.tupperware.co.id/Pages/Articlestatic/280109/0020/lifetime-warranty.aspx> diakses 16 Maret 2016

Wikipedia. **Pengertian Garansi**, <https://id.wikipedia.org/wiki/Garansi> diakses 16 Maret 2016

Ginting, Budiman. 2010, *Kepastian Hukum dan Implikasinya Terhadap Pertumbuhan Investasi di Indonesia*,  
<http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/20533> diakses 17 Maret 2016

Sidharta. 2015, **Garansi dan Perlindungan Konsumen**, <http://business-law.binus.ac.id/2015/10/14/garansi-dalam-layanan-purnajual-dan-perlindungan-konsumen/>

