
Perlindungan Konsumen Terkait Tenggang Waktu Pemberian Ganti Rugi Terhadap Barang Garansi

Desy Cristina

desycristinasilitonga@gmail.com

Sasmiar

sasmiar@unja.ac.id

Fakultas Hukum Universitas Jambi

Abstract

The grace period for compensation for damage to goods under warranty is an important aspect of consumer protection. This study aims to 1) identify and analyze consumer protection regulations related to the time limit for compensation for damage to goods under warranty based on the principle of legal certainty (ius constitutum), and 2) identify and analyze the time limit for compensation for damage to goods under warranty for future law (ius constituendum). The method used in this study is the normative legal method. The results of the study indicate that consumer protection in the Indonesian legal system currently faces challenges, particularly regarding the provision of warranty guarantees for purchased products. The main problem lies in the unclear time limit for settling compensation claims during the warranty period and the conflict of norms in Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, namely between Article 19 paragraph (3) and Article 27 letter e. This ambiguity weakens the position of consumers and opens opportunities for business actors to avoid legal responsibility. Therefore, legal reform (ius constituendum) is needed to establish that compensation claims must be processed after the consumer files a claim, not within 7 days of the transaction. Technology-based oversight and the involvement of institutions such as the National Consumer Protection Agency (BPKN) are also crucial to ensure business compliance. This reform aims to create stronger legal protection, promote fairness, legal certainty, and enhance the professionalism of businesses within a sustainable consumer protection system.

Keywords: *Grace Period; Compensation; Warranty; Consumer Protection.*

Abstrak

Tenggang waktu pemberian ganti rugi atas kerusakan barang garansi merupakan salah satu aspek penting dalam perlindungan konsumen. Garansi merupakan jaminan perbaikan atau penggantian produk tanpa biaya jika terjadi kerusakan bukan akibat kesalahan konsumen dalam periode tertentu. Penelitian ini bertujuan 1) untuk mengetahui dan menganalisis pengaturan perlindungan konsumen terkait tenggang waktu pemberian ganti rugi atas kerusakan barang garansi berdasarkan prinsip kepastian hukum (ius constitutum), 2) untuk mengetahui dan menganalisis tenggang waktu

pemberian ganti rugi atas kerusakan barang garansi untuk hukum yang akan datang (*ius constituendum*). Metode yang digunakan dalam penulisan ini menggunakan metode yuridis normatif. Hasil penelitian menunjukkan Perlindungan Konsumen dalam sistem hukum Indonesia saat ini masih menghadapi kendala, khususnya dalam hal pemberian jaminan garansi atas produk yang dibeli. Permasalahan utama terletak pada ketidakjelasan batas waktu penyelesaian klaim ganti rugi selama masa garansi serta konflik norma dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu antara Pasal 19 ayat (3) dan Pasal 27 huruf e. Ketidaktegasan ini melemahkan posisi konsumen dan membuka peluang bagi pelaku usaha untuk menghindari tanggung jawab hukum. Oleh karena itu, diperlukan pembaruan hukum (*ius constituendum*) yang menetapkan jangka waktu pemberian ganti rugi dilakukan setelah konsumen melakukan klaim ganti rugi bukan 7 hari setelah transaksi. Pengawasan berbasis teknologi serta keterlibatan lembaga seperti BPKN juga penting untuk memastikan kepatuhan pelaku usaha. Reformasi ini bertujuan menciptakan perlindungan hukum yang lebih tegas, menciptakan keadilan, kepastian hukum, dan meningkatkan profesionalisme pelaku usaha dalam sistem perlindungan konsumen yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Tenggang Waktu; Ganti Rugi; Garansi; Perlindungan Konsumen.

A. Pendahuluan

Perlindungan terhadap konsumen merupakan isu penting yang menjadi perhatian global. Setiap negara memiliki kepentingan dan kebijakan untuk menerapkan sistem perlindungan konsumen yang efektif demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara luas.¹ Pemerintah sebagai pemegang otoritas memiliki tanggung jawab dalam merancang regulasi, mengawasi pelaksanaan, dan menciptakan sistem yang saling terintegrasi agar hak-hak konsumen terlindungi secara menyeluruh.² Hal ini selaras dengan tujuan pembangunan nasional dalam meningkatkan kesejahteraan dan kecerdasan masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, urgensi pembentukan dan penerapan regulasi perlindungan konsumen di Indonesia menjadi semakin mendesak.

Dalam konteks hukum, perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini mengatur hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha secara seimbang, serta berfungsi untuk menjamin kepastian hukum bagi kedua belah pihak. Pelaku usaha menurut Pasal 1 angka (3) UUPK tidak terbatas hanya pada badan hukum, namun juga mencakup individu, badan usaha milik negara, koperasi, hingga perorangan yang menjalankan kegiatan

¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 1. <https://books.google.co.id/books?id=IO1XEAAAQBAJ>.

² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 6. https://www.google.co.id/books/edition/Hukum_Perlindungan_Konsumen/IWGhDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&pg=PP1&printsec=frontcover

usaha dalam berbagai sektor. Dengan cakupan yang luas tersebut, keberadaan regulasi yang mengikat pelaku usaha menjadi penting agar praktik usaha tidak merugikan konsumen.³

Salah satu aspek penting dalam perlindungan konsumen adalah mengenai garansi produk. Garansi merupakan jaminan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen atas kualitas, fungsi, dan daya tahan barang. Dalam Pasal 7 huruf (e) UUPK disebutkan bahwa pelaku usaha wajib memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan memperoleh jaminan terhadap barang yang diperdagangkan. Garansi ini meningkatkan kepercayaan konsumen dan mendorong terciptanya hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara konsumen dan pelaku usaha.⁴ Namun, dalam praktiknya, banyak konsumen yang merasa dirugikan akibat lemahnya implementasi dan pengawasan terhadap pemberian garansi oleh pelaku usaha.

Lebih jauh, UUPK juga mengatur tenggat waktu pemberian ganti rugi terhadap barang bergaransi. Pasal 19 ayat (3) menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi dalam waktu tujuh hari sejak tanggal transaksi. Namun, ketentuan ini menimbulkan perdebatan karena Pasal 27 huruf (e) menyebutkan bahwa konsumen masih memiliki hak menuntut hingga empat tahun. Ketidaksinkronan antar pasal ini berpotensi menimbulkan kebingungan hukum dan ketidakpastian bagi konsumen, serta membuka celah bagi pelaku usaha untuk menghindari tanggung jawab. Dua kasus nyata yang dialami oleh konsumen atas nama Septiyo dan Angel memperlihatkan bagaimana penerapan garansi oleh produsen kerap merugikan konsumen, meskipun masa garansi masih berlaku.

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun regulasi perlindungan konsumen telah tersedia, pelaksanaannya masih jauh dari ideal. Banyak konsumen yang akhirnya tidak mendapatkan haknya akibat lemahnya penegakan hukum atau kurangnya kesadaran hukum dari pihak konsumen sendiri. Oleh karena itu, penulis terdorong untuk membahas lebih dalam mengenai permasalahan ini dalam skripsi yang berjudul "Perlindungan Konsumen Terkait Tenggat Waktu Pemberian Ganti Rugi Terhadap Barang Garansi".

³ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm. 5. https://www.google.co.id/books/edition/Hak_hak_konsumen_jika_dirugikan/Oec_IU-DTFUC?hl=id&gbpv=1&dq=hukum%20perlindungan%20konsumen&pg=PR2&printsec=frontcover

⁴ Hartanto, *Hukum Perlindungan Konsumen Transaksi Jual Beli Dengan Garansi*, CV. Penerbit Qiara Media, Pasuruan, 2021, hlm. 3. <https://books.google.co.id/books?id=AL1bEAAAQBAJ>

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Tipe penelitian ini merupakan pendekatan yang lazim digunakan dalam bidang hukum, karena fokus utamanya adalah pada analisis terhadap norma-norma hukum, sistem hukum, prinsip, serta doktrin hukum yang berlaku. Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara rinci mengenai permasalahan hukum, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen terhadap barang bergaransi, serta batas waktu pemberian ganti rugi berdasarkan prinsip kepastian hukum.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Tipe penelitian ini merupakan pendekatan yang lazim digunakan dalam bidang hukum, karena fokus utamanya adalah pada analisis terhadap norma-norma hukum, sistem hukum, prinsip, serta doktrin hukum yang berlaku⁵. Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara rinci mengenai permasalahan hukum, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen terhadap barang bergaransi, serta batas waktu pemberian ganti rugi berdasarkan prinsip kepastian hukum.

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan beberapa pendekatan penelitian sebagaimana dikemukakan oleh Peter Mahmud Marzuki, yaitu pendekatan perundang-undangan (statute approach), pendekatan konseptual (conceptual approach), dan pendekatan kasus (case approach).⁶ Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah berbagai regulasi yang relevan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), yang mengatur mengenai batas waktu pemberian ganti rugi atas barang bergaransi. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk menelaah dan memahami istilah-istilah hukum, prinsip, serta doktrin yang berkaitan untuk membentuk landasan teori yang kuat dan menghasilkan gagasan hukum yang baru. Pendekatan kasus digunakan untuk mengkaji dan menganalisis beberapa putusan pengadilan atau kasus konkret yang relevan dengan isu hukum yang dibahas.

Pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan melalui studi pustaka dan dokumentasi. Bahan hukum yang digunakan terdiri dari tiga jenis, yaitu bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer mencakup peraturan perundang-undangan yang

⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2007, hlm 35.

⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Kencana Pranada Media Group, Jakarta, 2005, hlm. 33.

berlaku dan mengikat, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan KUHPer. Bahan hukum sekunder meliputi literatur seperti buku, jurnal, artikel ilmiah, serta pendapat para ahli yang membahas perlindungan konsumen dan batas waktu pemberian ganti rugi. Sementara bahan hukum tersier berperan sebagai pendukung pemahaman atas bahan primer dan sekunder, misalnya ensiklopedia hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), dan sumber-sumber non-hukum lainnya yang relevan.

Analisis terhadap bahan hukum dilakukan melalui teknik deskriptif-analitis, yaitu dengan menguraikan isi bahan hukum yang diperoleh, kemudian menafsirkan dan menghubungkannya dengan permasalahan hukum yang dikaji. Penulis akan mengintegrasikan berbagai informasi dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier secara sistematis dan logis, sehingga menghasilkan analisis hukum yang mendalam. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat ditemukan solusi hukum yang tepat dan argumentatif terhadap permasalahan perlindungan konsumen, khususnya dalam hal pemberian ganti rugi atas barang bergaransi dalam batas waktu yang ditentukan.

B. Pembahasan

1. Pengaturan Perlindungan Konsumen Terkait Tenggang Waktu Pemberian Ganti Rugi Atas Kerusakan Barang Garansi Berdasarkan Prinsip Kepastian Hukum (*Ius Constitutum*).

Keseimbangan antara kebutuhan pelaku usaha dan konsumen dalam setiap transaksi adalah hal yang sangat penting untuk direalisasikan demi memastikan adanya kepastian hukum dalam perlindungan bagi konsumen. Salah satu cara untuk melindungi konsumen dapat dilakukan dengan adanya aturan mengenai penyediaan garansi atau jaminan untuk barang yang dibeli. Dari adanya garansi ini meningkatnya kepercayaan konsumen terhadap barang disediakan oleh pelaku usaha selaku penjual sangat dipengaruhi oleh jaminan bahwa hak-hak mereka akan dihargai dan dilindungi. Garansi ini biasanya mencakup periode tertentu di mana konsumen berhak atas perbaikan, penggantian barang, atau pengembalian, terutama jika barang yang diterima mengalami kerusakan, terdapat cacat, atau tidak sesuai dengan janji yang diberikan oleh penjual tanpa adanya kesalahan dari pihak pembeli.

Keadaan ini menuntut adanya regulasi yang ketat mengenai ganti rugi atau perbaikan barang yang rusak atau cacat selama masa garansi, sehingga konsumen dapat menuntut

haknya secara pasti dan adil. Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak memperoleh barang dan/atau jasa yang sesuai dengan perjanjian, bebas dari cacat, dan disertai pelayanan yang memuaskan. Jaminan barang termasuk garansi merupakan bagian dari hak setiap konsumen. Sebab, berdasarkan UUPK Pasal 7 huruf e, pelaku usaha wajib menyediakan kesempatan pengujian, mencoba barang, serta memberikan jaminan atas barang yang diproduksi atau dijual.

Meskipun demikian, garansi semata tidaklah cukup. Kejelasan mengenai waktu penyampaian ganti rugi sangat penting, karena tanpa adanya waktu yang jelas, hak-hak konsumen bisa menjadi tidak efektif dan berpotensi menimbulkan kebingungan hukum. Dalam hal ini, tenggang waktu untuk pemberian ganti rugi menjadi elemen krusial yang perlu diatur dengan jelas agar tidak muncul keraguan atau penyalahgunaan hak oleh salah satu pihak. Tenggang waktu ini berhubungan dengan jangka waktu di mana pelaku usaha harus memenuhi tanggung jawab ganti rugi setelah kerusakan dilaporkan oleh konsumen.

Di Indonesia, tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan barang yang dibeli oleh konsumen telah diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Berdasarkan Pasal 19 ayat (1) hingga (4) "*pelaku usaha wajib menanggung kerusakan barang dan memberikan kompensasi dalam bentuk pengembalian dana, penggantian barang, atau perbaikan*". Selain itu, Pasal 19 ayat (3) menyatakan bahwa "*kompensasi tersebut harus diberikan selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak tanggal pembelian*". Jika dalam waktu tersebut barang mengalami kerusakan yang bukan disebabkan oleh kesalahan pengguna, konsumen berhak untuk mendapatkan perbaikan atau penggantian barang. Oleh karena itu, aturan yang jelas mengenai tenggang waktu ini sangat penting dalam menciptakan perlindungan yang efektif bagi konsumen.

Sesuai dengan Pasal 27 huruf e yang menyatakan bahwa konsumen memiliki waktu hingga 4 tahun sejak tanggal pembelian untuk menuntut haknya, apabila pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi atau melakukan perbaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan, konsumen berhak mengajukan klaim atau tuntutan berdasarkan ketentuan hukum perlindungan konsumen. Akan tetapi pasal ini berkonflik dengan Pasal 19 ayat (3). Sehingga ketentuan ini konsumen merasakan ketidakpastian dalam memperoleh hak-haknya, serta pelaku usaha lepas dari tanggung jawabnya. Mengenai hal ini akan dibahas lebih lagi di pembahasan kedua. Seharusnya pengaturan tenggang waktu ini memberikan

kepastian bahwa konsumen memiliki dasar hukum yang jelas untuk menuntut hak atas barang yang cacat, rusak, atau tidak sesuai berdasarkan peraturan yang ada. Dengan demikian, ketentuan mengenai batas waktu pemberian ganti rugi atas barang bergaransi tidak hanya bertujuan untuk melindungi hak konsumen, tetapi juga berkontribusi dalam membangun lingkungan usaha yang sehat dan bertanggung jawab, yang didasarkan pada asas kepastian hukum, keadilan, dan keseimbangan.

Prinsip kepastian hukum (*ius constitutum*) memerlukan adanya norma yang mudah dipahami, diterapkan, dan ditegakkan secara konsisten. Prinsip kepastian hukum merupakan prinsip dasar negara hukum yang menjamin semua ketentuan hukum jelas dan mudah dipahami masyarakat yang selaras dengan delapan prinsip hukum yang dikemukakan oleh Lon Fuller, yakni bahwa suatu aturan harus disusun dalam cara yang mudah dimengerti oleh masyarakat luas. Fuller juga menyatakan bahwa kepastian merupakan sebuah keharusan yang ada di antara aturan dan penerapan hukum itu sendiri.

Tujuan hukum dalam konteks kepastian hukum ini adalah upaya untuk mencapai keadilan. Ahli hukum yang bernama Radbruch menyatakan bahwa kepastian hukum diartikan sebagai situasi di mana hukum berperan sebagai norma yang wajib ditaati. Penulis setuju dengan pendapat ini sehingga kepastian hukum dan tujuan hukum dapat terwujud untuk menciptakan ketertiban di dalam masyarakat. Oleh karena itu, ketentuan mengenai batas waktu ganti rugi harus dilaksanakan dengan tegas oleh pelaku usaha untuk menghindari ketidakpastian yang dapat merugikan konsumen dan timbulnya perselisihan.

Jika konsumen mengalami kerugian, mereka berhak untuk menuntut ganti rugi dan menyelesaikan masalah tersebut melalui mekanisme hukum yang telah ditentukan oleh peraturan. Oleh karena itu, ketika terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha terkait klaim ganti rugi, penyelesaian masalah bisa dilakukan dengan mediasi atau arbitrase. Pemerintah dan lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memegang peranan penting dalam memastikan penerapan prinsip kepastian hukum untuk perlindungan konsumen. Lembaga ini memungkinkan konsumen yang merasa haknya tidak dapat dipenuhi dapat menyelesaikan sengketa secara adil, efisien, dan murah.

Dalam praktiknya, masih banyak pelaku usaha yang tidak melakukan tanggung jawabnya, sehingga menimbulkan konflik hukum. Penulis memberikan dua (2) contoh kasus untuk memperkuat penulisan skripsi ini. Contoh kasus kesatu penulis ambil dari website Media Konsumen yang pernah terjadi pada 30 September 2024 dialami oleh seseorang

bernama Septiyo. Septiyo membeli 2 (dua) unit chest freezer Aqua 200 liter pada Agustus 2021, salah satunya rusak pada September 2024. Padahal disini baru 3 tahun pemakaian. Septiyo memilih merek Aqua hingga membelinya karena ada stiker di Aqua bertuliskan masa garansi kompresor 5 tahun. Septiyo inget bahwa garansi tersebut masih berlaku dan berharap bisa melakukan klaim garansi.

Namun, sebelum terpikir klaim, sempat memanggil tukang servis independen hanya untuk cek kerusakan. Tukang servis hanya melihat-lihat saja tanpa melakukan perbaikan, lalu memberi estimasi biaya ganti kompresor sebesar Rp1,1 juta. Setelah sadar masih ada garansi, Septiyo menghubungi CS Aqua Japan. Teknisi resmi datang, tapi langsung menolak klaim garansi karena alasan bahwa unit telah dibongkar pihak luar, dan menyebut ada kabel melengkung. Mereka justru menawarkan servis berbayar senilai Rp1,8 juta, bahkan lebih mahal dari tukang servis sebelumnya. Harapan Septiyo, Aqua Japan tetap menerima klaim garansi ini karena jelas bukan kesalahan darinya sebagai konsumen.

Padahal, tidak ada perbaikan atau modifikasi dari tukang servis awal. Septiyo merasa sangat dirugikan karena:

1. Garansi masih berlaku.
2. Tidak ada kerusakan fisik/penyalahgunaan dari konsumen.
3. Aqua seakan lepas tangan hanya karena teknisi non-resmi sempat membuka bagian mesin.

Contoh kasus kedua penulis juga ambil dari website Media Konsumen yang pernah terjadi pada Januari 2024 dialami oleh seseorang bernama Angel. Pada November 2021, membeli TV Sony Bravia K-65S30 65 inch seharga hampir Rp20 juta, berharap kualitas premium sebanding dengan harga. Setelah 3 tahun pemakaian ringan dan terawat, layar tiba-tiba bergaris-garis. Angel menghubungi Sony Service Center, saya diberitahu bahwa LCD rusak dan harus membayar Rp10,3 juta untuk perbaikan, meski TV yang sama kini dijual hanya Rp11 juta. Setelah komplain panjang, biaya diturunkan menjadi Rp7 juta, tetap tanpa jaminan tidak rusak lagi. Total kerugian saya sudah Rp24 juta (TV + servis), dan hasil akhirnya TV mati jadi pajangan. Angelia juga membandingkan pengalamannya ketika dia membeli HP Samsung Fold 3, dimana meskipun masa garansi telah habis dan perangkat mengalami kerusakan pihak Samsung tetap memperbaikinya secara gratis karena terbukti bahwa HP tersebut dirawat dengan baik. Baginya, itulah yang disebut layanan pelanggan yang baik. Pernyataan terakhir yang disampaikan Angelia adalah bahwa dia sangat kecewa

dan tidak akan membeli produk Sony lagi.

Dalam kejadian tersebut, konsumen Septyo dan Angelia sama-sama merasa dirugikan oleh pelaku usaha karena tidak mendapatkan ganti rugi atas kerusakan barang garansi. Berdasarkan Pasal 19 ayat (2), konsumen berhak mendapatkan ganti rugi berupa pengembalian uang, penggantian dengan barang sejenis, atau barang yang nilainya sama. Jika pelaku usaha tidak dapat memenuhi tanggung jawab tersebut, maka kedua konsumen berhak mengajukan tuntutan atas kerugian yang mereka alami. Berdasarkan Pasal 27 huruf (e), keduanya masih berada dalam batas waktu yang diperbolehkan untuk mengajukan tuntutan, karena belum melewati jangka waktu 4 tahun. Oleh karena itu, seharusnya Anglia dan Septyo melaporkan permasalahan ini dan mengajukan gugatan melalui BPSK.

Karena Pasal 45 ayat (1) dari UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa *“setiap konsumen yang menderita kerugian berhak untuk mengajukan gugatan kepada pelaku usaha melalui lembaga penyelesaian sengketa, baik melalui jalur peradilan maupun di luar peradilan.”* Jika konsumen menggugat pelaku usaha melewati peradilan maka harus melalui peradilan umum dan sedangkan melalui diluar pengadilan bisa lewat mediasi melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat memberikan hukuman berupa sanksi administratif, perdata, bahkan pidana pada pelaku usaha yang tidak melakukan kewajibannya karena itu merupakan suatu tanggung jawab yang harus dipenuhi.

Jika kewajiban ini tidak dipenuhi, maka bisa dikatakan sebagai wanprestasi atau pelanggaran terhadap hukum perlindungan konsumen . Dalam Pasal 60 UUPK, menyatakan Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang memberikan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat(3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26, sanksi administratif tersebut berupa penetapan ganti rugi paling tinggi mencapai Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Sanksi ini bertujuan untuk memberikan efek jera dan menjamin kepastian hak bagi konsumen, serta mendukung terciptanya keadilan dalam transaksi jual beli. Analisis penulis mengenai pengaturan perlindungan konsumen terkait tenggang waktu pemberian ganti rugi terhadap barang garansi berdasarkan prinsip kepastian hukum (*ius constitutum*) menunjukkan pemahaman yang mendalam terhadap isu perlindungan konsumen. Kepastian hukum ini penting karena memberikan rasa aman bagi konsumen dan memastikan mereka tidak dirugikan dalam hal klaim garansi dan

penggantian barang yang rusak.

Di samping itu, masih banyak konsumen yang tidak sepenuhnya memahami hak-hak mereka terkait garansi barang, termasuk prosedur dan waktu yang diperlukan untuk melakukan klaim. Hal ini menunjukkan bahwa selain pengaturan regulasi, perlu ada upaya edukasi dan sosialisasi yang lebih luas mengenai perlindungan konsumen agar masyarakat bisa lebih memahami hukum. Sebagai tambahan, pendidikan hukum untuk konsumen juga sangat penting agar mereka menyadari hak-hak dasar yang mereka miliki. Konsumen yang mengerti tentang hukum akan lebih percaya diri dalam memperjuangkan hak-haknya dan tidak akan mudah dibodohi oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Dengan demikian, perlindungan konsumen yang ideal harus dibangun berdasarkan tiga pilar utama: pengaturan hukum yang tegas, pelaksanaan yang konsisten oleh pelaku usaha, dan kesadaran hukum di kalangan konsumen. Dengan begitu, kepastian hukum tidak hanya menjadi norma dalam teori, tetapi juga menjadi kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat pada setiap transaksi. Di sisi lain, pelaku usaha juga memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi yang benar, terbuka, dan lengkap kepada konsumen mengenai hak-hak garansi, termasuk jangka waktu dan bentuk ganti rugi yang dapat diberikan.

2. Tenggang Waktu Pemberian Ganti Rugi Atas Kerusakan Barang Garansi Untuk Hukum Yang Akan Datang (*Ius Constituendum*)

Dalam sistem hukum yang ideal untuk perlindungan konsumen, pemberian jaminan garansi atas produk yang dibeli mencerminkan tanggung jawab dari produsen atau pelaku usaha terhadap mutu barang yang mereka jual. Jaminan bukan sekadar sebuah komitmen, melainkan merupakan tanggung jawab hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen terhadap kerusakan atau ketidakcocokan fungsi barang dalam periode waktu tertentu. Akan tetapi, saat barang mengalami kerusakan dalam waktu garansi, sering muncul masalah terkait tidak mendapatkan hak klaim ganti rugi oleh pelaku usaha. Sebab peraturan yang berlaku di Indonesia saat ini belum mengatur secara jelas waktu yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha untuk menangani klaim ganti rugi atau perbaikan barang yang mengalami kerusakan dalam waktu garansi tersebut berlangsung.

Salah satu kekurangan yang ada dalam hukum yang berlaku di Indonesia saat ini, khususnya dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,

adalah konflik antar dua pasal dalam undang-undang yaitu pada Pasal 19 ayat 3 dengan Pasal 27 huruf e. Tentang hal pengaturan yang membahas batas waktu atau jangka maksimal bagi penyelesaian atau penuntutan ganti rugi tersebut untuk konsumen dilaksanakan dalam waktu 4 (empat) tahun, sedangkan pelaku usaha disini dapat melaksanakan pemberian ganti rugi ini diberikan tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Yang dimana dalam waktu 7 hari ini dilakukan setelah konsumen melakukan transaksi merupakan waktu yang begitu singkat untuk konsumen melakukan klaim ganti rugi. Akibatnya, posisi konsumen lemah dan banyak yang dirugikan oleh proses klaim ganti rugi tersebut, tidak transparan, atau bahkan diabaikan oleh pelaku usaha.

Ketiadaan norma yang jelas tentang batas waktu ini menyebabkan ketidakpastian hukum bagi konsumen. Mereka tidak memiliki landasan hukum yang kuat untuk meminta pelaku usaha segera menyelesaikan klaim garansi dalam waktu yang telah ditentukan. Di sisi lain, pelaku usaha sering kali memanfaatkan celah hukum ini untuk menunda proses ganti rugi tanpa adanya konsekuensi hukum yang tegas. Oleh karena itu, dalam pengembangan hukum di masa mendatang (*ius constituendum*), penting untuk memiliki pengaturan yang lebih rinci dan jelas terkait batas waktu pemberian ganti rugi atas kerusakan barang yang berada dalam masa garansi. Inisiatif pembaruan hukum harus fokus pada penciptaan kepastian hukum dan perlindungan yang seimbang.

Harus ada perubahan dalam Pasal 19 ayat (3) yang tadinya pemberian ganti rugi 7 hari setelah transaksi diubah menjadi setelah melakukan klaim ganti rugi dilaksanakan oleh konsumen. Klaim ganti rugi dilakukan pada barang yang mengalami kerusakan selama masa garansi. Oleh karena itu, aturan baru harus memuat ketentuan yang mewajibkan pelaku usaha menyelesaikan klaim garansi dalam waktu tertentu misalnya, pengaturan ideal tentang batas waktu dalam hukum yang akan datang dapat mengatur bahwa pelaku usaha diwajibkan untuk menyelesaikan klaim garansi paling lama 14 hari kerja setelah menerima klaim ganti rugi yang lengkap dari konsumen. Jika diperlukan perbaikan atau pemeriksaan teknis, pelaku usaha dapat diberikan tambahan waktu selama 7 hari kerja, asalkan memberikan pemberitahuan tertulis kepada konsumen mengenai alasan dan perkiraan tambahan waktu tersebut. Ketentuan ini akan melindungi konsumen dari praktik penundaan tanpa alasan, sekaligus mendorong pelaku usaha untuk menciptakan sistem lebih profesional. Dengan cara ini, proses penyelesaian ganti rugi dapat dilakukan dengan lebih teratur, transparan, dan dapat diawasi oleh otoritas terkait.

Selain itu, hukum juga perlu menyatakan bahwa jika pelaku usaha gagal memenuhi kewajiban dalam waktu yang telah ditentukan tanpa alasan yang jelas, konsumen berhak menerima kompensasi tambahan berupa pengembalian uang penuh, unit pengganti sementara, atau bahkan denda akibat keterlambatan. Oleh sebab itu, pengaturan waktu untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan barang yang diatur dalam hukum yang akan datang perlu menjadi bagian dari reformasi perlindungan konsumen yang menyeluruh. Kejelasan mengenai waktu yang ditentukan akan memberikan kepastian hukum bagi konsumen, mendorong tanggung jawab lebih bagi pelaku usaha, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem hukum.

Dalam bidang pengawasan, hukum yang akan datang harus didukung oleh penciptaan sistem pengendalian yang menggunakan teknologi. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) atau lembaga lain yang berwenang seharusnya diberikan hak untuk mengakses sistem pengaduan digital yang dimiliki oleh pelaku usaha dan untuk memantau apakah mereka mematuhi batas waktu yang ditentukan. Laporan tentang kepatuhan ini dapat digunakan untuk memberikan penilaian “ramah konsumen” atau “berisiko” yang harus ditampilkan pada katalog e-commerce, sehingga dapat mendorong kompetisi yang sehat dan berintegritas. Ini menunjukkan bahwa penegakan hukum tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga preventif dan memberikan insentif, dengan mengandalkan reputasi serta transparansi.

Dengan merumuskan ketentuan tentang waktu penyelesaian ganti rugi dalam hukum yang akan datang, negara tidak hanya memberikan perlindungan hukum yang tepat, tetapi juga membangun suasana usaha yang lebih profesional dan dapat dipercaya. Para Pelaku usaha akan termotivasi untuk memperbaiki kualitas layanan, sementara konsumen mendapatkan kepastian bahwa hak-hak mereka diperhatikan. Regulasi yang jelas dan tegas pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem perlindungan konsumen dan mendukung pertumbuhan ekonomi yang sehat dan adil.

C. Kesimpulan

Perlindungan terhadap konsumen melalui pemberian garansi atas produk yang dibeli merupakan instrumen penting untuk menjamin keadilan dan keseimbangan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam praktiknya, masih banyak muncul masalah akibat kurangnya regulasi yang tegas dan jelas mengenai batas waktu penyelesaian klaim garansi.

Konflik norma dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya antara Pasal 19 ayat (3) dan Pasal 27 huruf e, menimbulkan ketidakpastian hukum yang merugikan konsumen serta membuka kesempatan bagi pelaku usaha untuk lepas dari tanggung jawab mereka. Diperlukan pembaruan hukum (*ius constituendum*) yang menetapkan tenggatng waktu yang tadinya pemberian ganti rugi 7 hari setelah transaksi diubah menjadi setelah konsumen melakukan klaim ganti rugi. Klaim ganti rugi dilakukan pada barang yang mengalami kerusakan selama masa garansi. Penegakan hukum perlu diperkuat melalui pengawasan berbasis teknologi, keterlibatan aktif lembaga seperti BPKN, serta sistem informasi transparan yang dapat menilai kepatuhan pelaku usaha terhadap kewajiban perlindungan konsumen. Sistem perlindungan konsumen Indonesia dapat berkembang ke arah yang lebih adil, transparan, dan profesional, menciptakan iklim usaha yang sehat dan berbasis pada kepercayaan.

Daftar Pustaka

Artikel/Buku/Laporan

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.

<https://books.google.co.id/books?id=IO1XEAAAQBAJ>.

Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008.

https://www.google.co.id/books/edition/Hak_hak_konsumen_jika_dirugikan/Oec_IU-DTFUC?hl=id&gbpv=1&dq=hukum%20perlindungan%20konsumen&pg=PR2&printsec=frontcover.

Hartanto, *Hukum Perlindungan Konsumen Transaksi Jual Beli Dengan Garansi*, CV. Penerbit Qiara Media, Pasuruan, 2021, hlm. 3.

<https://books.google.co.id/books?id=ALlbEAAAQBAJ>

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2007.

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Kencana Pranada Media Group, Jakarta, 2005.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013.

<https://books.google.co.id/books?id=IWGhDwAAQBAJ>.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsuemen.