

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan
Tinggi

Nomor : 429/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2014

**Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Atas Penjualan Konsol Permainan
Nintendo Tanpa Garansi Resmi Oleh Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-
Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

OLEH

**Ray Tandriadi Pramuditha Suhandinata
NPM : 2012 2000 71**

PEMBIMBING

Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN.



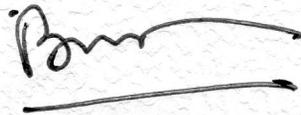
Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ilmu Hukum

2019

Telah disidangkan pada Ujian
Penulisan Hukum Fakultas Hukum
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Bernadette', written over two horizontal lines.

(Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN.)

Dekan,

(Dr. Tristam Pascal Moeliono, S.H., M.H., LL.M.)



PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang beranda tangan di bawah ini :

Nama : Ray Tandriadi Pramuditha Suhandinata

NPM : 2012200071

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

“Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Atas Penjualan Konsol Permainan Nintendo Tanpa Garansi Resmi Oleh Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah /Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- a. Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- b. Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 24 Mei 2019

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah/ Karya Penulisan Hukum

Materai
6000

(_____)

Ray Tandriadi Pramuditha Suhandinata

2012200071

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis mengenai penjualan konsol permainan Nintendo tanpa garansi resmi oleh pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Terdapat beberapa pelaku usaha di Indonesia yang menjual konsol permainan Nintendo tanpa garansi resmi. Hal ini tentu saja sangat merugikan bagi konsumen, dikarenakan bilamana konsol permainan Nintendo yang dimiliki oleh konsumen mengalami kerusakan atau terdapat cacat. Maka konsumen tidak dapat melakukan klaim garansi dikarenakan konsol permainan Nintendo tersebut tidak memiliki garansi resmi, sehingga konsumen akan kesulitan untuk memperbaiki konsol permainan tersebut dan mengeluarkan biaya yang cukup besar. Hal ini tentu saja tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan penulisan hukum ini adalah metode penelitian yuridis normatif, yaitu menganalisis peraturan terkait dan menjelaskan untuk menemukan jawaban atas permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini.

Hasil dari penelitian ini adalah hak konsumen atas garansi resmi konsol permainan Nintendo dilindungi berdasarkan hukum oleh Pasal 4 huruf b dan c Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dan Pasal 2 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika. Sehingga bila terdapat pelaku usaha yang menjual konsol permainan Nintendo tanpa memberikan garansi resmi kepada konsumen, maka konsumen berhak untuk meminta pertanggungjawaban pelaku usaha tersebut sesuai dengan Pasal 25 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji dan syukur kepada Buddha dan Yang Mulia Arya Tara atas segala pertolongan, kekuatan, dan welas asih-Nya yang luar biasa, sehingga penulisan hukum dengan judul **“ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PENJUALAN KONSOL PERMAINAN NINTENDO TANPA GARANSI RESMI OLEH PELAKU USAHA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”** ini dapat terealisasi tepat waktu. Penulisan hukum ini telah melalui berbagai tahap, mulai dari seminar penulisan hukum pada 31 Agustus 2018, masa penulisan, bimbingan, hingga akhirnya sampai sidang.

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini sangat sederhana dan jauh dari sempurna, masih banyak terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan kemampuan penulis sendiri. Oleh karenanya, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini terwujud berkat semua pihak yang telah mendukung penulis selama ini, terutama pada saat penulis menempuh pendidikan hukum di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Buddha dan Yang Mulia Arya Tara, yang telah memberikan perlindungan, pertolongan, dan berkat yang tidak pernah berkesudahan untuk saya dan keluarga saya. Sehingga saya memiliki kesempatan untuk dapat menimba ilmu setinggi ini, hingga dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dan dapat menuntaskan gelar Sarjana di Universitas Katolik Parahyangan.

2. Keluarga yaitu Mamah, Papah, Kris, Andi, dan Vina yang selalu memberi dukungan, semangat, nasihat, kesabaran dan doa yang tidak pernah berhenti, sehingga penulisan hukum ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
3. Om Wir, Tante Diah, Ary, dan Rico yang selalu memberikan doa, mendukung, memberi semangat, dan perhatian kepada penulis selama mengerjakan penulisan hukum ini.
4. Om Harry, Tante Jojo, Kurniawan, dan Mulyadi yang selalu memberikan doa, mendukung, memberi semangat, dan perhatian kepada penulis selama mengerjakan penulisan hukum ini.
5. Ema Sugiharti, Om Rudy, Om Ardhy, Tante Ratna, dan YL Lia yang selalu memberikan doa, memberi semangat, nasihat, dan perhatian kepada penulis selama mengerjakan penulisan hukum ini.
6. Suksuk Han Ing, Kukuh Ain, Kukuh Amey, Kukuh Acing, dan Tante Yayan yang selalu memberi dorongan semangat dan nasihat kepada penulis selama mengerjakan penulisan hukum ini.
7. Mamah Akuk, Papah Yohan, Ko Desman, dan Ci Ingrid yang selalu memberikan doa, semangat tiada henti, dan perhatian kepada penulis selama mengerjakan penulisan hukum ini.
8. Saudara sepupu yaitu Ko Sugi, Ci Didih, Ci Sansan, dan Bobby. Terima kasih atas semangat yang selalu kalian berikan kepada penulis selama mengerjakan penulisan hukum ini.
9. Bapak Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing seminar penulisan hukum yang telah meluangkan waktu mengarahkan dan memberi nasihat kepada penulis, sehingga proposal penulisan hukum penulis disetujui dan dapat dilanjutkan dengan penulisan hukum.
10. Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN. selaku Dosen Pembimbing penulisan hukum yang dengan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penyusunan penulisan hukum ini.
11. Dr. Tristam Pascal Moeliono, S.H., M.H., LL.M. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ijin agar penulisan hukum penulis dapat disidangkan.

12. Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M. selaku Dosen Penguji sidang penulisan hukum, yang memberi kritik dan saran yang membantu penulis dalam memperbaiki penulisan hukum ini.
13. Staff Tata Usaha Fakultas Hukum UNPAR yang telah membantu penulis dalam mengurus segala administrasi di Fakultas Hukum UNPAR dari awal penulis menimba ilmu hingga saat ini.
14. Staff Pekarya Fakultas Hukum UNPAR yang selalu ringan tangan membantu penulis dari awal penulis menimba ilmu hingga saat ini.
15. Sahabat penulis Hendra (Togel), Rendy (Pepep), David (Pinguin), dan Sharleen (Cein) yang selalu memberi dukungan, semangat dan nasihat dalam penyusunan penulisan hukum penulis.
16. Teman seperjuangan dalam menyusun penulisan hukum yaitu Indra dan Friscillia. Terima kasih atas dukungan, bantuan, tempat berdiskusi dan saling bertukar pikiran selama penulis menyusun penulisan hukum ini.
17. Teman-teman penulis di Fakultas Hukum UNPAR yaitu, Daniel, Aldo, Fransiskus, Tegar, Agung, Dwiki, dan yang lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas semangat, dukungan, nasihat, dan bantuan yang telah kalian berikan kepada penulis selama mengerjakan penulisan hukum ini.

Akhir kata semoga penulisan hukum ini bermanfaat bagi pembaca dan semakin memperkaya perkembangan dunia hukum di Indonesia.

Bandung, 16 Mei 2019

Ray Tandriadi Pramuditha S.

2012200071

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	I
KATA PENGANTAR.....	II
DAFTAR ISI.....	V
• BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Rumusan Masalah.....	9
3. Tujuan Penelitian.....	9
4. Tinjauan Pustaka Singkat.....	10
5. Metode Penelitian.....	13
6. Sistematikan Penelitian.....	15
• BAB II PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG- UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PENJELASAN UMUM MENGENAI GARANSI.....	17
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	17
2. Asas-Asas Hukum Perlindungan Konsumen.....	17
3. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	18
4. Subjek Dalam Perlindungan Konsumen.....	19
5.1. Konsumen.....	19
A. Hak Konsumen.....	20
B. Kewajiban Konsumen.....	21
5.2. Pelaku Usaha.....	21
A. Importir.....	21
B. Hak Pelaku Usaha.....	22
C. Kewajiban Pelaku Usaha.....	22
D. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	23
5. Garansi.....	27
5.1. Kewajiban Garansi Untuk Produk Elektronika.....	29

A.	Kewajiban Garansi.....	29
B.	Kartu Jaminan/Garansi.....	29
C.	Pemberian Pelayanan Purna Jual.....	30
D.	Pusat Pelayanan Purna Jual.....	31
E.	Pendaftaran Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan/Garansi.....	31
F.	Kewajiban Penarikan Kembali Produk Telematika dan Elektronika.....	32
6.	Sanksi.....	32
•	BAB III NINTENDO, GARANSI RESMI NINTENDO, DAN KLAIM GARANSI NINTENDO.....	34
1.	Nintendo.....	34
2.	Garansi Nintendo.....	35
3.	Klaim Garansi Nintendo.....	38
•	BAB IV ANALISIS TERHADAP PENJUALAN KONSOL PERMAINAN NINTENDO TANPA GARANSI RESMI BERDASARKAN UNDANG- UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	44
1.	Garansi Indonesia.....	44
2.	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen.....	46
3.	Pertanggungjawaban Pelaku Usaha.....	48
•	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
1.	Kesimpulan.....	52
2.	Saran.....	53
•	DAFTAR PUSTAKA.....	55

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Sekarang ini perkembangan yang terjadi di dunia terasa begitu cepat, terutama perkembangan dalam bidang teknologi. Banyak penemuan-pememuan baru yang dihasilkan di dalam bidang teknologi. Hal ini tentu saja tidak terlepas karena akibat pengaruh dari globalisasi. “Globalisasi adalah suatu proses dimana dunia terasa mengecil dan jarak antar negara hampir tidak terasa lagi. Hal ini disebabkan oleh karena semakin mudahnya seseorang di suatu negara berinteraksi dengan seseorang di negara lain dalam upaya pemenuhan kebutuhan masing-masing. Globalisasi bukanlah suatu konsep tunggal yang dapat didefinisikan dan dicakup dalam kerangka waktu yang ditetapkan, juga bukan suatu proses yang dapat didefinisikan dengan jelas dengan awal dan akhir. Lebih jauh lagi, itu tidak dapat dijelaskan dengan pasti dan berlaku untuk semua orang dan dalam semua situasi. Globalisasi melibatkan integrasi ekonomi; transfer kebijakan lintas batas; transmisi pengetahuan; stabilitas budaya; reproduksi, relasi, dan wacana kekuasaan; ini adalah proses global, konsep, revolusi, dan pembentukan pasar global yang bebas dari kontrol sosial politik. Globalisasi meliputi semua hal ini. Ini adalah konsep yang telah didefinisikan beragam selama bertahun-tahun, dengan beberapa konotasi yang mengacu pada kemajuan, pengembangan dan stabilitas, integrasi dan kerja sama, dan yang lain mengacu pada regresi, kolonialisme, dan destabilisasi. Terlepas dari tantangan ini, istilah ini membawa banyak agenda tersembunyi. Ideologi politik individu, lokasi geografis, status sosial, latar belakang budaya, dan afiliasi etnis dan agama memberikan latar belakang yang menentukan bagaimana globalisasi ditafsirkan.”¹

¹ Veronika Wittmann, "World Society and Globalisation", *Journal for Multicultural Education* (2014), vol. 8, hlm 194-206.

Globalisasi juga memberikan dampak perkembangan yang sangat signifikan pada beberapa sektor, yang paling terasa sangat cepat perkembangannya adalah sektor teknologi dan komunikasi. Di sektor tersebut terbentuk suatu teknologi baru yang disebut dengan internet, dengan teknologi baru inilah perkembangan dunia dalam berbagai hal dapat tumbuh sangat pesat. Karena dengan internet kita dapat mengetahui informasi yang awalnya kita tidak ketahui dan kita dapat berkomunikasi dengan seseorang yang tinggal di negara yang berbeda dengan kita, inilah yang membuat jarak antar negara menjadi seakan tidak terasa dan perkembangan teknologi berjalan sangat cepat. Salah satu benda yang tercipta dari perkembangan teknologi itu adalah konsol permainan, dimana konsol permainan itu adalah suatu perangkat elektronik untuk bermain *game*.² Permainan konsol dibuat pertama kali pada tahun 1952 oleh seorang professor Inggris bernama A.S. Douglas.³ Seiring dengan perkembangan zaman teknologi konsol permainan berkembang cukup pesat, sehingga terdapat beberapa perusahaan yang tertarik untuk memproduksi dan mengembangkan konsol permainan. Salah satu perusahaan itu adalah Nintendo.

Nintendo adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang industri mainan didirikan pada tahun 1889 dan berlokasi di Kyoto, Jepang. Pada awalnya Nintendo memproduksi permainan kartu Jepang yang disebut *Hanafuda*.⁴ Melihat peluang yang cukup menguntungkan untuk memproduksi konsol permainan, Nintendo tertarik memasuki industri tersebut pada tahun 1977 dengan membuat konsol permainan bernama *Color TV-Game*.⁵ Pada awalnya Nintendo hanya membuat konsol permainan yang diperjual-belikan untuk di negara Jepang saja, tetapi begitu melihat pangsa pasar yang begitu besar dan persaingan usaha dalam industri tersebut dapat dikatakan masih minim.

² <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/game-console> 29 Maret 2018 pukul 10.36.

³ <https://www.history.com/topics/history-of-video-games> 29 Maret 2018 pukul 11.24.

⁴ <https://www.nintendo.co.uk/Corporate/Nintendo-History/Nintendo-History-625945.html#1889> 5 September 2018 pukul 16.43.

⁵ <http://www.businessinsider.sg/nintendo-consoles-in-history-photos-switch-2017-1/?r=US&IR=T> 29 Maret 2018 pukul 13.17.

Nintendo pun tertarik untuk memasarkan produk-produk yang telah dibuatnya ke luar negeri.

Tindakan Nintendo merupakan langkah yang baik, karena tidak lama setelah memasarkan produknya ke pasaran internasional, produk-produk yang dibuat oleh Nintendo sangat laris terjual di dunia internasional. Banyak masyarakat internasional menyukai produk Nintendo terutama untuk produk yang bernama Nintendo Game Boy, sebabnya karena bentuk konsol permainan ini tidak terlalu besar dan berbentuk persegi, sehingga mudah untuk di genggam dan jika ingin berpergian konsol permainan ini dapat disimpan di tas atau di tempat lainnya yang cukup untuk memuat konsol permainan ini. Bila ada waktu luang maka konsol permainan ini dapat dimainkan kembali oleh para penggunanya.⁶ Melihat dari hasil kesuksesan sebelumnya dan banyaknya permintaan dari konsumen di berbagai negara, Nintendo pun terus mengembangkan teknologi konsol permainnya dan memasarkannya ke pasar internasional.

Kesuksesan Nintendo dalam menjual produk konsol permainnya di pasaran internasional membuat semakin banyaknya permintaan dari konsumen dari berbagai belahan negara, agar produk Nintendo tersebut dapat diperjual-belikan di negara tiap-tiap konsumen yang bersangkutan. Hal ini membuat Nintendo cukup kesulitan untuk memenuhi kebutuhan dari para konsumennya, dikarenakan adanya keterbatasan dalam memproduksi produk konsol permainan tersebut. Seiring dengan berjalannya waktu Nintendo membuat perusahaan cabang diberbagai negara yang dianggap memiliki permintaan konsumen yang cukup tinggi, guna memenuhi kebutuhan bagi para konsumennya akan produk konsol permainan Nintendo.

⁶ <http://metro.co.uk/2015/06/03/17-reasons-why-the-game-boy-was-the-best-games-console-ever-5225996/> 30 Maret 2018 pukul 11.23.

Nintendo hanya mendirikan perusahaan cabang di negara-negara tertentu saja sehingga ada beberapa negara yang tidak terdapat perusahaan cabang Nintendo tetapi konsumen di negara tersebut tertarik untuk membeli produk Nintendo, salah satu negara itu adalah negara Indonesia. Nintendo tidak mengkhususkan penjualan barangnya untuk para konsumen di negara Indonesia, tetapi bukan berarti Nintendo tidak akan menjual sama sekali barangnya terhadap konsumen di negara Indonesia. Apabila konsumen di negara Indonesia tertarik untuk membeli produk Nintendo, terdapat cara agar konsumen di negara Indonesia dapat membeli produk-produk Nintendo yang sedang dipasarkan secara internasional yaitu dengan cara memesan secara *online* melalui situs *web* yang sudah disediakan oleh Nintendo, dimana didalam situs-web tersebut terdapat dua puluh empat pedagang yang berkerja sama dengan perusahaan Nintendo untuk memasarkan produk-produk Nintendo secara internasional ke berbagai negara.⁷

Salah satu pedagang yang dapat menjual dan mengirimkan produk Nintendo ke konsumen di negara Indonesia adalah Amazon, karena Amazon sudah berkerja sama dengan beberapa negara termasuk Indonesia sehingga Amazon dapat mengekspor barang dagangannya ke negara-negara tersebut.⁸ Dapat juga membeli melalui distributor yang memiliki lisensi resmi dari Nintendo untuk memasarkan produk-produk Nintendo. Tiap negara memiliki distributornya masing-masing yang tugasnya mendistribusikan produk Nintendo ke negara tersebut. Untuk wilayah Singapura, Malaysia, Indonesia, Filipina, dan Thailand produk-produk Nintendo didistribusikan oleh perusahaan Maxsoft sebagai satu-satunya distributor resmi Nintendo untuk kelima daerah tersebut.⁹

⁷ https://www.nintendo.com/consumer/retail/retail_retailers.jsp 7 April 2018 pukul 16.21.

⁸ <https://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html?nodeId=201910800> 8 April 2018 pukul 12.19.

⁹ <http://www.maxsoftonline.com/> 8 April 2018 pukul 12.51.

Walaupun sudah tersedia sarana-sarana untuk membeli produk-produk Nintendo secara internasional tetapi tidak semua konsumen Indonesia dapat membeli produk-produk Nintendo tersebut, hal itu dikarenakan cara menggunakan sarana-sarana yang disediakan dapat dikatakan cukup rumitkan bagi beberapa konsumen Indonesia. Dapat dilihat dari opsi pertama, tidak semua konsumen Indonesia memahami cara membeli produk-produk Nintendo secara *online* seperti membeli menggunakan sarana Amazon. Dimana dalam hal ini dibutuhkan sebuah sarana pendukung lainnya untuk dapat mengakses situs-web Amazon yaitu sebuah komputer atau laptop atau *smartphone*, internet, dan sebuah kartu debit atau kredit sebagai sarana pembayaran atas pembelian produk di Amazon. Perlu diketahui bahwa tidak semua kartu debit atau visa dapat digunakan sebagai sarana pembayaran, hanya kartu debit atau kredit yang sudah terdaftar di Amazon yang dapat digunakan sebagai sarana pembayaran.¹⁰

Begitu pula dengan opsi kedua, tidak semua konsumen Indonesia mengetahui siapa distributor resmi Nintendo untuk wilayah Indonesia dan bagaimana cara konsumen Indonesia menghubungi distributor tersebut agar dapat membeli produk Nintendo. Karena seperti opsi pertama dibutuhkan sarana pendukung seperti komputer atau laptop atau *smartphone*, dan internet agar konsumen Indonesia dapat menghubungi distributor resmi Nintendo tersebut melalui *email* untuk melakukan pembelian atau dapat juga menghubungi nomor telepon yang sudah disediakan oleh pihak distributor tetapi tentu saja dengan biaya telepon yang cukup tinggi karena nomor telepon yang dihubungi adalah nomor luar negeri yaitu Singapura. Mengenai sarana pembayaran untuk opsi kedua dapat diatur berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak antara konsumen Indonesia dan pihak distributor resmi Nintendo.

¹⁰ <https://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html?nodeId=201895360> 8 April 2018 pukul 13.38.

Selain masalah di atas terdapat hal lain yang cukup menyulitkan konsumen Indonesia dalam memesan produk Nintendo, yaitu konsumen Indonesia diharuskan untuk mengerti Bahasa Inggris. Hal ini dikarenakan dalam perdagangan internasional Bahasa Inggris adalah bahasa yang umum digunakan dalam bertransaksi dan merupakan bahasa internasional. Tidak semua konsumen Indonesia mengerti Bahasa Inggris dengan baik, hal ini menjadi salah satu faktor penghambat bagi konsumen Indonesia untuk membeli produk Nintendo.

Melihat permasalahan di atas, tentu tidak semua konsumen Indonesia dapat melakukan pembelian produk konsol permainan Nintendo secara langsung. Hal ini tentu saja memberikan peluang bagi pelaku usaha untuk menjual produk konsol permainan Nintendo di Indonesia. Para pelaku usaha ini mendirikan sebuah toko yang khusus untuk berjualan konsol permainan di beberapa pusat perbelanjaan elektronik di Indonesia. Seiring dengan berkembangnya teknologi dan guna meningkatkan daya saing antar pelaku usaha tersebut, sekarang ini para pelaku usaha dapat berjualan secara *online* melalui Tokopedia, Lazada, Bukalapak, dan sarana-sarana sejenis lainnya. Di dalam sarana tersebut barang yang pelaku usaha jual dapat dipasarkan ke hampir seluruh wilayah Indonesia dengan menggunakan jasa pengantar barang yang sudah tersedia dalam sarana tersebut. Dengan begitu tingkat permintaan konsumen Indonesia akan produk Nintendo dapat terpenuhi.

Tetapi dalam kegiatan penjualan konsol permainan Nintendo di Indonesia ada hal yang menjadi perhatian penulis, yaitu mengenai kurangnya pengetahuan para konsumen dan pelaku usaha mengenai hukum perlindungan konsumen. Hukum perlindungan konsumen sangatlah penting bagi kegiatan jual beli untuk memberikan jaminan akan mutu dan kualitas produk yang diperjualbelikan. Walaupun namanya hukum perlindungan konsumen bukan berarti hukum ini

hanya mementingkan kepentingan konsumen saja, tetapi kepentingan pelaku usaha pun turut diperhatikan dalam hukum perlindungan konsumen.¹¹

Terdapat hal yang sangat penting bagi konsumen bila ingin membeli produk elektronik, yaitu hak mengenai jaminan garansi atas produk yang dijual oleh pelaku usaha. Berdasarkan hasil penelusuran penulis garansi di Indonesia ini pada umumnya terdapat dua macam yaitu garansi resmi dan garansi toko. Garansi resmi merupakan garansi yang diberikan produsen kepada konsumen yang membeli produk-produk hasil ciptaan produksi produsen, dimana untuk pemenuhan garansi tersebut konsumen diharuskan untuk mengisi formulir data diri bersamaan dengan kartu garansi produk yang bersangkutan, kemudian formulir yang telah di isi diberikan kembali kepada produsen untuk didaftarkan masa berlaku garansi produk yang bersangkutan.¹² Sedangkan garansi toko merupakan garansi yang diberikan oleh pihak penjual atau toko yang menjual barang-barang yang diproduksi oleh produsen kepada pihak konsumen, pada umumnya garansi toko mulai berlaku setelah konsumen menyelesaikan pembelian suatu produk di toko yang bersangkutan, sebagai bukti diberikan sebuah faktur pembelian yang biasanya terdapat keterangan mengenai masa berlaku garansi toko yang pada umumnya hanya berlaku sekitar tiga hari atau paling lama hanya seminggu.¹³

Beberapa pelaku usaha konsol permainan Indonesia ada yang sama sekali tidak memberikan jaminan garansi atas produk-produk konsol permainan Nintendo yang dijualnya atau pelaku usaha konsol permainan bersangkutan tidak memberikan jaminan garansi resmi tetapi hanya memberikan garansi toko kepada konsumen. Hal ini tentu saja sangat merugikan konsumen Indonesia

¹¹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Rajawali Pers., 2008, hlm 1.

¹² <https://www.asus.com/zentalk/in/thread-99966-1-1.html> 12 September 2018 pukul 14.36.

¹³ <https://www.suaramerdeka.com/index.php/smcetak/baca/116137/bermacam-macam-garansi> 12 September 2018 pukul 15.13.

apabila produk Nintendo yang dibelinya nanti mengalami kerusakan, dikarenakan tidak memiliki garansi resmi Nintendo konsumen Indonesia tidak bisa mengajukan permohonan garansi kepada pihak Nintendo. Oleh karena masalah di atas maka terdapat dua macam jenis produk Nintendo yang diperjualbelikan oleh pelaku usaha di Indonesia yaitu, produk Nintendo yang memiliki garansi resmi Nintendo dan produk Nintendo yang tidak memiliki garansi resmi Nintendo. Terdapat dua hal untuk membedakan produk Nintendo yang memiliki garansi resmi atau tidak. Pertama terdapat nomor seri pada kotak produk Nintendo yang bergaransi resmi. Nomor seri itu digunakan untuk membedakan produk Nintendo dari masing-masing distributor dan sebagai salah satu syarat untuk mengajukan permohonan garansi resmi kepada distributor yang bersangkutan.¹⁴ Kedua terdapat dua kartu garansi Nintendo didalam kotak produk Nintendo yang bergaransi resmi, dimana satu kartu garansi disimpan oleh distributor dan satu lagi disimpan oleh konsumen untuk nantinya digunakan sebagai salah satu syarat mengajukan permohonan garansi kepada distributor yang bersangkutan.¹⁵

Kegiatan yang dilakukan oleh beberapa pelaku usaha konsol permainan Nintendo yang tidak menyediakan garansi resmi terhadap konsumen, tentu saja tidak sesuai dengan salah satu peraturan perundang-undangan di Indonesia yaitu Pasal 7 huruf e dan Pasal 25 ayat 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana dalam Pasal 7 huruf e berbunyi kewajiban pelaku usaha adalah memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan dan dalam Pasal 25 ayat 1 berbunyi pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya satu

¹⁴ <https://kyosgamemart.wordpress.com/2017/09/06/how-to-claim-warranty-for-your-asian-nintendo-switch-from-maxsoft/> 26 Januari 2019 pukul 19.43.

¹⁵ <http://www.maxsoftonline.com/customer-service/product-information.html> 26 Januari 2019 pukul 21.16

tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.¹⁶ Dalam hal ini pelaku usaha dapat disebut sebagai pembuat barang, karena produk konsol permainan Nintendo mereka dapatkan dari hasil impor atau dengan kata lain memasukkan barang ke dalam daerah pabean, dimana dalam Pasal 1 ayat 5 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika yang berbunyi importir adalah perusahaan yang melakukan kegiatan impor produk telematika dan elektronika dan bertanggungjawab sebagai pembuat barang yang diimpor.¹⁷ Dikarenakan masalah tersebut penulis tertarik untuk membahas masalah ini dalam sebuah penelitian hukum. Penelitian ini dibatasinya hanya membahas mengenai penjualan konsol permainan tanpa garansi resmi oleh pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Rumusan Masalah

Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli konsol permainan Nintendo dari pelaku usaha yang menjualnya tanpa garansi resmi berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

3. Tujuan Penelitian

Mengetahui bahwa konsumen yang telah membeli produk konsol permainan Nintendo dari pelaku usaha tanpa garansi resmi tetap dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sehingga bila

¹⁶ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf e dan Pasal 25 Angka 1.

¹⁷ Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika Pasal 1 Ayat 5.

ada hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha, maka konsumen dapat meminta pertanggung jawaban pelaku usaha.

4. Tinjauan Pustaka Singkat

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang cukup maju dibandingkan dengan beberapa negara berkembang lainnya, hal ini tentu saja dipengaruhi dari beberapa faktor, salah satu faktor yang mempengaruhi adalah kegiatan perdagangan di Indonesia. Kegiatan perdagangan di Indonesia ini merupakan faktor terpenting untuk memajukan perekonomian Indonesia, sehingga banyak orang-perorangan dan badan hukum yang melakukan kegiatan di bidang perdagangan dengan menawarkan suatu barang atau jasa. Ditambah lagi kegiatan perdagangan sekarang dapat berkembang dengan pesat karena kemajuan dari teknologi. Hal ini tentu saja membuat hubungan konsumen dengan pelaku usaha yang pada umumnya tidak seimbang, dimana kedudukan konsumen selalu berada dalam posisi yang lemah menjadi lebih rumit dan kompleks. Oleh karena itu Hukum Perlindungan Konsumen sebagai salah satu instrumen hukum yang berlaku di Indonesia berperan sangat penting dalam menyeimbangi kedudukan konsumen dengan pelaku usaha.

Hukum Konsumen menurut AZ. Nasution, SH adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat.¹⁸

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁹

Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan

¹⁸ Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Diadil Media., 2006, hlm 27.

¹⁹ Supra note 15 Pasal 1 Angka 2.

berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²⁰

Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.²¹

Kartu jaminan/garansi purna jual dalam Bahasa Indonesia yang selanjutnya disebut kartu jaminan adalah kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan elektronika.²²

4.1. Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berbunyi bahwa kewajiban pelaku usaha adalah sebagai berikut,

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;²³

4.2. Guarantee

Guarantee dalam bahasa Inggris adalah

“guarantee is the promise included in the legal warranty. It is an agreement that one party assumes responsibility to perform or complete something and

²⁰ Supra note 15 Pasal 1 Angka 3.

²¹ Supra note 15 Pasal 1 Angka 4.

²² Supra Note 17 Pasal 1 Ayat 8.

²³ Supra note 15 Pasal 7.

offer security for that agreement. A guarantee is a promise, typically given in writing, that swears the quality of a product or that a service will be performed to a certain standard. Guarantee isn't time-bound and can't be extended".²⁴

Bila diartikan kedalam Bahasa Indonesia jaminan adalah janji yang termasuk dalam garansi hukum. Ini adalah kesepakatan bahwa satu pihak bertanggung jawab untuk melakukan atau menyelesaikan sesuatu dan menawarkan keamanan untuk perjanjian itu. Jaminan adalah janji, biasanya diberikan secara tertulis, yang bersumpah bahwa kualitas suatu produk atau sebuah jasa akan dilakukan dengan standar tertentu. Jaminan tidak terikat waktu dan tidak dapat diperpanjang.

4.3. Warranty

Warranty dalam Bahasa Inggris adalah

"A warranty is a promise or vow regarding the integrity of a product. A maker takes responsibility for the quality of the product or service and agrees to repair or replace the product or the parts if they are defective. With a warranty, one party is promising another party that conditions like the expected lifespan and quality of the product will be met. If the product doesn't meet these conditions, it can be returned or replaced under the warranty. Warranties are typically written and come with a product when it is purchased. Warranty has a time limit, such as 12 or 24 months, but it may be extended to a longer period like 36 or 48 months".²⁵

Bila diartikan kedalam Bahasa Indonesia garansi adalah janji atau sumpah mengenai integritas suatu produk. Pembuat bertanggung jawab atas kualitas produk atau layanan jasa dan setuju untuk memperbaiki atau mengganti produk bila ada bagian yang rusak. Dengan garansi, satu pihak menjanjikan pihak lain bahwa kondisi seperti jangka hidup yang diharapkan dan kualitas produk akan terpenuhi. Jika produk tidak memenuhi ketentuan ini, produk

²⁴ <https://www.upcounsel.com/warranty-vs-guarantee> diakses pada tanggal 14 November 2018 pukul 15.32.

²⁵ Supra note 24.

dapat dikembalikan atau diganti berdasarkan garansi. Garansi biasanya ditulis dan diberikan bersama produk saat dibeli. Garansi memiliki batas waktu, seperti 12 (dua belas) atau 24 (dua puluh empat) bulan, tetapi dapat diperpanjang hingga periode yang lebih lama seperti 36 (tiga puluh enam) atau 48 (empat puluh delapan) bulan.

5. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah metode penelitian yuridis normatif yang mana metode yuridis normatif adalah menemukan kebenaran dalam suatu penelitian hukum melalui cara berpikir deduktif semata, dan kriterium kebenaran koheren. Dalam kepustakaan penelitian hukum, metode yang akan dijalankan tersebut dapat dijelaskan melalui metode penelitian hukum yuridis normatif. Metode penelitian yuridis normatif adalah penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif.²⁶

Penelitian yuridis normatif mengonsepsikan hukum sebagai apa yang tertulis di dalam peraturan perundang-undangan (*law in books*).²⁷ Untuk membantu penelitian yang akan penulis laksanakan, maka dibutuhkan bahan atau data-data terkait dengan masalah yang akan diteliti. Untuk menjelaskan bahan-bahan dimaksud, penulis mendasarkan kepada penjelasan bahwa dalam penelitian hukum pada umumnya terdapat data yang diperoleh langsung dari masyarakat (data primer) dan data berupa bahan-bahan pustaka (data sekunder).²⁸

Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang mengikat berupa peraturan-peraturan tertulis yang memiliki keterkaitan kepada masalah yang akan diteliti. Bahan hukum sekunder (rancangan undang-undang, hasil

²⁶ Johnny Ibrahim, *Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum*, Bayumedia Publishing., 2013, hlm 295.

²⁷ Amiruddin & Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Press., 2014, hlm 118.

²⁸ Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Press., 2014, hlm 12.

penelitian, karya para sarjana) dan bahan hukum tersier (kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif) adalah bahan-bahan yang dapat membantu memberikan penjelasan lebih mendalam atas bahan hukum primer.²⁹ Dikatakan demikian karena pada penelitian ini penulis akan melihat pada hukum positif yang berlaku di Republik Indonesia dan dapat diterapkan dalam permasalahan yang penulis angkat.

Data yang digunakan dalam karya ini adalah data sekunder. Dalam penulisan ini, terdapat beberapa sumber kepustakaan yang digunakan, yaitu:

a. Peraturan perundang-undangan

Peraturan perundang-undangan dipergunakan dalam penulisan ini sebagai sumber hukum primer. Dengan menggunakan sumber hukum primer, maka validitas dan otoritas penulisan penelitian ini akan lebih tinggi dan sah atau valid.

b. Internet

Halaman *internet* yang memuat data-data dari dunia maya juga digunakan untuk mencari bahan bagi penulisan skripsi ini. Kemajuan dan perkembangan zaman telah membuat informasi lebih cepat dan lebih mudah diakses melalui *internet*. Dengan demikian, merupakan hal yang positif mempergunakan *internet* sebagai media tambahan untuk mendukung proses pencarian data.

Sedangkan untuk bahan-bahan hukum sekunder, penulis menggunakan buku-buku hukum dengan pembahasan mengenai hukum perlindungan konsumen. Selain buku tersebut, penulis menggunakan bahan-bahan dari berbagai artikel, berita (baik cetak maupun elektronik) dan tulisan-tulisan kredibel yang membahas tentang hal-hal terkait masalah dalam penelitian ini.

Dengan metode penelitian yuridis normatif yang akan digunakan serta berbagai bahan hukum di atas maka penelitian ini akan berbentuk penelitian analisis deskriptif. Pertama-tama, dengan cara analisis deskriptif ini maka diperlukan pendekatan terhadap penelitian yang akan penulis lakukan ini. Penelitian yang

²⁹ Id., hlm 13.

dimaksud adalah pendekatan perundang-undangan (*statue approach*). Pendekatan ini menekankan kepada telaah lebih mendalam atas ketentuan-ketentuan yang tertulis dalam sebuah peraturan perundang-undangan. Pendekatan ini menjadi dasar bagi penulis untuk menganalisis aturan terkait dan menjelaskan untuk menemukan jawaban atas permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini.

6. Sistematika Penelitian

Dalam penulisan hukum ini akan dibagi ke dalam lima bab. Gambaran isi dari masing-masing bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah yang mendasari pentingnya diadakan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penulisan yang digunakan, serta sistematika penulisan.

BAB II PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PENJELASAN UMUM MENGENAI GARANSI

Bab ini berisi uraian tentang penjelasan mengenai hukum perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penjelasan mengenai garansi toko dan garansi resmi, penjelasan perbedaan mengenai *guarantee* dan *warranty*, kewajiban garansi untuk produk elektronika di Indonesia, dan sanksi.

BAB III NINTENDO, GARANSI RESMI NINTENDO, DAN KLAIM GARANSI NINTENDO

Bab ini berisi uraian singkat mengenai perusahaan Nintendo, penjelasan mengenai garansi resmi Nintendo untuk wilayah Asia Tenggara terutama untuk negara Indonesia, dan bagaimana cara konsumen Indonesia melakukan klaim garansi kepada Nintendo.

BAB IV ANALISIS TERHADAP PENJUALAN KONSOL PERMAINAN NINTENDO TANPA GARANSI RESMI BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Bab ini berisi analisis hukum terhadap konsumen yang telah membeli konsol permainan Nintendo dari pelaku usaha, dimana ada beberapa pelaku usaha yang menjual konsol permainan Nintendo tanpa garansi yang tidak sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil permasalahan yang sebelumnya telah dibahas oleh penulis.