

SKRIPSI
KONSUMEN DAN KLAUSUL EKSONERASI : STUDI TENTANG PROFIL
GARANSI DALAM PRODUK ELEKTRONIKA



Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Syarat-syarat Guna
Mencapai Gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas
Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

ERLINA SARI

C. 100. 140. 311

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan
Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kelik Wardiono', is written over a horizontal line.

(Dr. Kelik Wardiono, S.H.,M.H.)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh
Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada

Hari : Selasa

Tanggal : 27 Februari 2018

Dewan Penguji

Ketua : Dr. Kelik Wardiono, S.H.,M.H

Sekretaris : Inayah, S.H.,M.H

Anggota : Septarina Budiwati, S.H.,M.H

()
()
()

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta



()
Prof. Dr. Khudzaifah Dimyati, S.H.,M.H.)

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ERLINA SARI

NIM : C 100 140 311

Alamat : Ds. Kartoharjo RT 24 RW 06, Kec. Kartoharjo, Kab. Magetan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di Universitas Muhammadiyah Surakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan judul buku aslinya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini

Surakarta, 21 Februari 2018

Yang membuat pernyataan,


Erlina Sari

NIM C. 100. 140. 311

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahuinya”

(Al-Baqarah:216)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini, penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak
Amanu Romli dan Ibu Sri Mulyani
atas doa dan dukungannya selama ini
2. Kakakku Fikin Rukmantoro dan Tri
Wulandari serta Adik Ezio Arrafik
Rukmantoro tersayang
3. Keluarga besar
4. Seluruh Dosen Fakultas Hukum
UMS
5. Sahabat-sahabatku BPD, Ranaka
Squad, Tim Hore dan Lajur Cepat
6. Teman-teman Kabinet Berani BEM
FH UMS
7. Teman-teman angkatan 2014
Fakultas Hukum UMS
8. Almamaterku

KONSUMEN DAN KLAUSUL EKSONERASI : STUDI TENTANG PROFIL GARANSI DALAM PRODUK ELEKTRONIKA.

ABSTRAK

Menurut Pasal 1 Angka 8 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-Dag/Per/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika, 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. Dalam prakteknya, kartu garansi menggunakan klausul baku. Klausul baku merupakan perjanjian sepihak yang seringkali merugikan konsumen dan menempatkan konsumen pada posisi tawar yang lemah. Setiap kartu garansi menggunakan klausul baku, dan bahkan mencantumkan klausul eksonerasi. Yaitu dalam kartu garansi Samsung, Nokia, Kirin, AndromaxE2 dan BenQ. Penelitian ini merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan pendekatan doktrinal yang dianalisa secara kualitatif dengan penalaran deduktif. Hasil dari analisis tersebut kemudian disajikan secara deskriptif, karena bermaksud untuk menjelaskan secara rinci fenomena yang ada mengenai profil garansi dalam produk elektronika. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan profil garansi dalam produk elektronika.

Kata Kunci : Garansi, Klausul baku, Klausul Eksonerasi

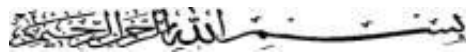
CONSUMERS AND EXONERATION CLAUSE: THE STUDY OF WARRANTY PROFILE IN ELECTRONIC PRODUCTS

ABSTRACT

According to Article 1 Sub-Article 8 of Regulation of the Minister of Trade of the Republic of Indonesia Number 19/M-Dag/Per/5/2009 concerning Registration of Manuals and Warranty Cards/ After Sales Warranty in Indonesian for Telematics and Electronics Products, post-in Indonesian language, hereinafter referred to as the guarantee card is a card that states the availability of spare parts availability and after-sales service of telematics and electronics products. In practice, the warranty card using a standard clause. The raw clause is a unilateral agreement that is often detrimental to consumers and put the consumer on the bargaining position is weak. Each warranty card uses a standard clause, and even includes an exoneration clause. That is in the warranty card of Samsung, Nokia, Kirin, AndromaxE2 dan BenQ. This research is a legal research conducted with a doctrinal approach that is analyzed qualitatively with deductive reasoning. The result of the analysis are then presented descriptively, because it intends to explain in detail the existing phenomenon of warranty profile in electronic products. This study aims to analyze and describe the warranty profile in electronics products.

Keywords: *Warranty, Standard Clause, Exoneration Clause.*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T. yang telah memberikan rahmat, nikmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“KONSUMEN DAN KLAUSUL EKSONERASI : STUDI TENTANG PROFIL GARANSI DALAM PRODUK ELEKTRONIKA”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar sarjana hukum pada Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulisan skripsi ini tidak akan bisa selesai tanpa bimbingan serta dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya.
2. Kedua orang tuaku Bapak Amanu Romli dan Ibu Sri Mulyani Tercinta, dengan segala hormat dan bakti saya terimakasih atas pengorbanan yang tidak pernah henti yang selalu memberi doa dan dukungan yang terbaik untuk saya, mengiringi langkah saya untuk mewujudkan cita-cita.
3. Bapak Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.Hum selaku dekan Fakultas Hukum UMS.
4. Bapak Dr. Kelik Wardiono, SH.,MH. selaku Dosen Pembimbing atas ilmu, bimbingan, nasehat, arahan, bantuan serta dukungannya kepada saya dalam penulisan skripsi ini sehingga saya dapat menyelesaikannya.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada saya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana hukum.
6. Bapak dan Ibu Tata Usaha Fakultas Hukum UMS yang telah membantu serta memberikan informasi yang penulis butuhkan.

7. Kakak Fikin Rukmantoro dan Tri Wulandari serta Adik Ezio Arrafik Rukmantoro Tersayang atas doa dan dukungannya
8. Keluarga Besarku atas doa dan dukungannya selama ini.
9. Sahabatku BPD Girls: Anggun Restu Mumpuni, Ulfiasari Ramadani, Elfira Noor Rizky, Herdiyan N.P, Oktaviani S. R, Hafshah Dana Putri, Feri Widiastuti, Sekar Wahyuning, Putri Diasti S, & Zaenah Attamimi terimakasih selalu ada untuk saya hampir setiap hari selama kuliah, yang selalu memberi nasehat, kritik, saran, bantuan, dukungan, hiburan dan hal-hal yang selalu berkesan untuk saya.
10. Sahabatku Ranaka Squad: Aldist Andini Listy, Rista Yulisetnya, Windy Afwa K, Fitri Pranita, Jenia Mareta terimakasih selalu ada untuk saya hampir setiap hari, selalu menjadikan saya prioritas untuk jadi teman makan, tidur, curhat, belajar, nugas, main dll. Terimakasih atas nasehat, kritik, saran, bantuan, dukungan, hiburan dan hal-hal yang selalu berkesan untuk saya.
11. Sahabatku Tim Hore: Aldylla Dwi N.W, Istifahrul Laily, Irfavov Hafiz dan Surya Adji Wibisono terimakasih sudah menjadi sahabat tanpa kasta sejak saya SMA. Terimakasih atas nasehat, kritik, saran, bantuan, dukungan, hiburan dan hal-hal yang selalu berkesan untuk saya.
12. Teman-teman Kabinet Berani BEM FH UMS: Mbak Oki Oktariani, Mbak Ulva Reza, Mbak Fitri , Mbak Opik, Mbak Rifa, Mbak Dewi, Mbak Eli, Mas Gineng, Mas Unggul, Mas Iqbal, Prayudi, Elfira, Ima, Devinta, Saras, Nina, Naufal, Aldi, Agung, Kenang, Frido terimakasih untuk ilmu, kekeluargaan dan terkhusus pengalaman Sound of Lawnya.
13. Teman-teman Lajur Cepat: Oktaviani, Hafshah, Arinta, Indah, Yulian, Devinta, Wahyudi & Thariq terimakasih atas dukungan, bantuan serta hiburannya selama ini. Karena terkadang kalian yang selalu mengerti karena mengemban hal berat yang sama dengan kuliah rangkap.
14. Serta seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan, terimakasih telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dengan ini, penulis menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, maka kritik dan saran yang sifatnya membangun

sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca dan dapat dijadikan referensi di masa yang akan datang.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Surakarta, 21 Februari 2018

Erlina Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kerangka Pemikiran.....	5
F. Metode Penelitian	12
G. Sistematika Laporan Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen.....	16
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	16
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	17
3. Hak dan Kewajiban Konsumen	19
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	23
B. Tinjauan Umum Perjanjian Baku.....	29
1. Pengertian Perjanjian Baku	29
2. Tujuan Perjanjian Baku	31
3. Macam-macam Perjanjian Baku	31
C. Tinjauan Umum Klausul Eksonerasi	32

1. Pengertian Klausul Eksonerasi	32
2. Pembatasan Klausul Eksonerasi	34
3. Kekuatan Mengikat Klausul Eksonerasi	37
D. Tinjauan Umum Produk Elektronik	39
E. Tinjauan Umum Garansi	43
1. Pengertian Garansi	43
2. Tujuan Garansi	45
3. Pembebasan Tanggung Jawab Pelaku Usaha	46
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	47
1. Klausul Baku	47
2. Bukan Klausul Baku	68
B. Pembahasan	71
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	109
DAFTAR PUSTAKA	112