



Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Atas Pemberian Garansi Produk Kasur In The Box Pada Atria Furniture

Farhan Abdillah Sabrian¹ Rika Lestari², Meriza Elpha Darnia³

^{1,2,3}Universitas Riau

Abstract

Received: 6 April 2026
Revised: 8 April 2026
Accepted: 12 April 2026

Consumer protection is an important part of creating a balance between the rights and obligations between consumers and business actors. In practice, there are still many consumers who have not received optimal protection, especially in terms of fulfilling their rights to information, services, and product guarantees. One form of protection that often becomes a problem is product warranty. This study aims to determine the implementation of consumer protection for the provision of product warranty for mattresses in the box at Atria Furniture and the responsibility of business actors for this.

This research uses a sociological legal approach, namely by looking at the law as a social symptom that can be documentation in the interaction between consumers and business actors. Data were obtained through interviews with six consumers who submitted warranty claims, as well as managers and employees of Atria Furniture in Pekanbaru. The data was analyzed using a descriptive method with a qualitative data analysis approach that aims to systematically describe the facts in the field.

The results showed that the implementation of the mattress in the box product warranty by Atria Furniture has not fully reflected the principles of consumer protection as stipulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Consumers experience difficulties in claim procedures, lack of information transparency, and slow and unsatisfactory responses from business actors. Based on these findings, it is necessary to evaluate the warranty service mechanism and increase the responsibility of business actors so that legal protection for consumers can be realized optimally.

Keywords: *Consumer Protection, Product Warranty, Mattress In The Box, Atria Furniture*

(*) Corresponding Author: farhan.abdillah4855@student.unri.ac.id,
sukamarriko@lecturer.unri.ac.id

How to Cite: Sabrian, F., Lestari, R., & Darnia, M. (2026). Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Atas Pemberian Garansi Produk Kasur In The Box Pada Atria Furniture. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 12(5.A), 173-191. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/14108>

INTRODUCTION

Latar Belakang Masalah

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Jika tidak ada perlindungan yang seimbang akan menyebabkan konsumen berada pada

posisi yang lemah¹. Peraturan tentang perlindungan konsumen di Indonesia dapat dikatakan telah diundangkan pada tahun 1999, bertepatan dengan momentum reformasi yang dimulai pada tahun 1998. Momentum reformasi inilah yang kemudian menjadi sarana untuk melakukan reformasi terkait upaya pembentukan peraturan hukum di bidang perlindungan konsumen di Indonesia².

Terkait pentingnya perlindungan konsumen. Lahirlah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada Konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen³.

Meskipun undang-undang ini disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha. Kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara "*kualitatif*" ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan undang-undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen⁴.

Kunci utama dari perlindungan hukum bagi konsumen adalah bahwa konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan. Hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum ini harus dilindungi oleh hukum, sehingga masyarakat merasa aman⁵. Seperti halnya saat masyarakat membeli sebuah produk perlindungan bagi konsumen pun sangat penting, karena banyaknya konsumen yang mengalami kerugian. Kecacatan dalam produk menjadi salah satu kerugian yang dialami oleh konsumen. Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang dan/atau jasa⁶.

¹ Posumah, N, *Legal Protection For Consumers Of Product Warranty In Business Law. To-Ra Journal, Volume 8 Issue 2, 2022*, hlm. 162-173

² Retno Sari Dewi, Dwiatmanto, and Surjanti. "Comparison of Consumer Protection Laws Between Indonesia, the Philippines, and South Korea in Achieving Justice." *SASI* 30 no. 2, 169-182, 2024.

³ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Palembang, 2015, hlm.6.

⁴ Ahmadi Miru, Sutarman Yono, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Cet ke-10, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2017, hlm.1-2.

⁵ Setyawati, D. A., Ali, D., & Rasyid, M. N, *Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik. Syiah Kuala Law Journal, 2017*.

⁶ Burhanuddin S, *Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal* (UIN-Maliki Press 2011) hlm. 1

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memiliki sanksi pidana. Singkatnya bahwa segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan *preventif*, akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen⁷.

Merujuk pada ketentuan pasal 1320 KUHPerdara, yang mengatur syarat sah perjanjian yang berbunyi sebagai berikut:

1. kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. suatu pokok persoalan tertentu;
4. suatu sebab yang tidak terlarang.

Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Atas Garansi Produk Kasur In The Box pada Atria Furniture?
2. Bagaimana Resolusi yang Dilakukan Atria Furniture Untuk Memberikan Perlindungan Kepada Konsumen Atas Garansi Produk Kasur In The Box?

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Atas Garansi Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen
- b. Untuk mengetahui Tanggung Jawab Yang Dilakukan Atria Furniture Untuk Memberikan Perlindungan Kepada Konsumen Atas Garansi Produk Kasur In The Box

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

- a. Bagi penulis, penelitian ini berguna memperdalam pengetahuan penulis dalam kajian hukum perdata terkait masalah yang diteliti sekaligus juga sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Riau.
- b. Bagi dunia akademik, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, sekaligus diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.
- c. Penulisan ini dijadikan bahan kajian untuk menambah pengetahuan guna menambah wawasan ilmiah bagi perkembangan ilmu hukum di Indonesia.

Kerangka Teori

Ketika berbicara kerangka teori sama halnya dengan bicara tentang hukum, sesungguhnya tidak ada defenisi baku dan abadi. Adapun teori-teori yang penulis gunakan sebagai pedoman dan penulisan yang berhubungan dengan objek penelitian, yaitu :

1. Teori Perlindungan Konsumen

Prinsip-prinsip mengenai hubungan konsumen dengan pelaku usaha dikenal

⁷ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* Kencana Prenada Media Group 2016, hlm. 22

beberapa doktrin atau teori diantaranya:

- a. *Let the buyer beware (caveat emptor)*. Doktrin *let the buyer beware* atau *caveat emptor* merupakan dasar dari lahirnya sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan. Prinsip ini mengandung kelemahan, bahwa dalam perkembangan konsumen tidak mendapat informasi yang memadai untuk menentukan Pilihan terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan konsumen atau ketidakterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya. Dengan demikian, apabila konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dapat beralih bahwa kerugian tersebut akibat dari kelalaian konsumen sendiri.
- b. *The due care theory*. Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka ia tidak dapat dipersalahkan. Pada prinsip ini berlaku pembuktian siapa mendalilkan maka dialah yang membuktikan. Hal ini sesuai dengan jiwa pembuktian pada hukum privat di Indonesia, yaitu pembuktian ada pada penggugat, sesuai dengan Pasal 1865 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang secara tegas menyatakan bahwa barangsiapa yang mendalilkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.
- c. *The privity of contract*. Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin *suatu* hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan di luar hal-hal yang diperjanjikan. Dengan demikian, konsumen dapat menggugat berdasarkan wanprestasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1340 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan tentang ruang lingkup berlakunya perjanjian hanyalah antara pihak-pihak yang membuat perjanjian saja⁸.

2. Teori Tanggung Jawab

Menurut Hans Kelsen, dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa: “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.”

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan hal yang penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait⁹.

Dasar dari adanya tanggung jawab produk adalah perjanjian antara para pihak atau perbuatan melawan hukum, maka berdasarkan hukum Indonesia, ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan hal tersebut (Pasal 1338 - Pasal 1365) harus

⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 61.

⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: PT. Grasindo, 2000) hlm. 59.

menjadi patokan utama dalam penyelesaian masalah tersebut. Namun seperti halnya yang terjadi di negara lainnya, disadari bahwa ketentuan-ketentuan dalam perundang-undangan ini sudah tidak memadai lagi dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menyebabkan hukum tertulis tidak dapat lagi mengikuti perkembangan zaman. Oleh karena itu, kekurangan-kekurangan ini selayaknya dicarikan jalan keluarnya dengan melihat bagaimana doktrin yang berkembang serta keputusan pengadilan.

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan kerangka yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khususnya yang ingin atau akan diteliti. Maka, peneliti memberikan kerangka konseptual terhadap istilah-istilah yang digunakan, yaitu sebagai berikut:

1. Perlindungan Konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 1, yaitu perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Selanjutnya, dunia internasional juga ikut memberi perhatian mengenai perlindungan terhadap konsumen yaitu dinyatakan dalam Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa No. 39/248, tanggal 16 April 1985 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu kepentingan konsumen yang harus dilindungi, yaitu :

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.
 - b. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen.
 - c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi.
 - d. Pendidikan konsumen.
 - e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif.
 - f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.
2. ransi (*warranty*) adalah janji yang merupakan kewajiban produsen atas produknya kepada konsumen, dimana para konsumen akan diberi ganti rugi bila produk ternyata tidak bisa berfungsi¹⁰. sebagaimana yang diharapkan atau dijanjikan. Bagi konsumen, garansi melindungi dari membeli produk yang cacat, dan bagi produsen, garansi membatasi klaim yang tidak rasional dari konsumen. Disamping itu, produsen dapat memanfaatkan garansi sebagai alat promosi yang efektif karena produk dengan masa garansi yang lebih lama memberikan sinyal kepada konsumen bahwa produk tersebut memiliki kualitas yang lebih baik.
 3. Kasur in the box merupakan inovasi terbaru dalam industri tempat tidur yang menawarkan kenyamanan sekaligus kemudahan dalam pengiriman dan pemasangan. Berbeda dengan kasur konvensional, kasur ini dikompresi menggunakan teknologi vakum, digulung, dan dikemas dalam kotak sehingga

¹⁰ Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran*, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset 2008.

lebih mudah untuk dibawa dan dikirim. Setelah dikeluarkan dari kotak, kasur akan kembali ke bentuk aslinya dalam beberapa jam hingga 24 jam, tergantung pada material yang digunakan. Kemajuan ini memberikan solusi bagi mereka yang ingin mendapatkan kasur berkualitas tanpa harus menghadapi kesulitan dalam transportasi dan pemasangan.

Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian hukum menurut Soerjono Soekamto pada dasarnya adalah suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistem, dan pemikiran tertentu yang bertujuan mempelajari satu atau lebih fenomena hukum tertentu melalui analisis. Kajian fakta hukum secara mendetail juga dilakukan untuk mencari solusi atas permasalahan yang timbul dari fenomena yang dimaksud¹¹.

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah yuridis empiris yang dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat¹². Dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah¹³.

2. Populasi dan Sampel

a) Populasi

Populasi adalah kumpulan individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan.¹⁴ Adapun yang dijadikan populasi dalam sampel ini sebagai berikut:

1. Manajer Atria Furniture Pekanbaru
2. Karyawan Atria Furniture Pekanbaru
3. Konsumen Atria Furniture Pekanbaru melakukan *claim guarantee*"

b) Sampel

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan peneliti maka penulis menentukan sampel. Sampel adalah himpunan atau sebagian populasi yang dapat mewakili keseluruhan objek penelitian yang mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian¹⁵. Maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel I.I

| No. | Jenis Populasi | Populasi | Sampel | Keterangan |
|-----|----------------|----------|--------|------------|
|-----|----------------|----------|--------|------------|

¹¹ Zainuddin Ali., *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm. 14.

¹² Waluyo Bambang, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta, Sinar Grafika, 2002, hlm. 15

¹³ Waluyo Bambang, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta, Sinar Grafika, 2002, hlm. 16

¹⁴ Nico Ngani, *Metodologi Penelitian dan Penelitian Hukum*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2012, hlm. 32.

¹⁵ Suggono, Bambang, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm. 119.

| | | | | |
|----|---|----|---|------|
| 1. | Manajer Atria Furniture Pekanbaru | 1 | 1 | 100% |
| 2. | Karyawan Atria Furniture Pekanbaru | 8 | 4 | 50% |
| 3. | Konsumen Atria Furniture Pekanbaru melakukan <i>claim guarantee</i> " | 12 | 6 | 50% |

Populasi dan Sampel Sumber Data : Olahan Tahun 2025

3. Sumber data

Dalam Penelitian ini penulis membutuhkan data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui kepustakaan yang sesuai dengan permasalahan.¹⁶ Data hukum yang disajikan dalam penelitian hukum sosiologis ini diperoleh melalui 3 (tiga) bahan hukum yaitu :

Sumber data yang digunakan di dalam penelitian ini diambil dari data primer dan data sekunder.¹⁷

1) Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas.¹⁸ Sumber data diperoleh dari lapangan secara langsung dengan wawancara kepada :

1. Manajer Atria Furniture Pekanbaru
2. Karyawan Atria Furniture Pekanbaru
3. Konsumen Atria Furniture Pekanbaru melakukan *claim guarantee*

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan.¹⁹ Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui kepustakaan yang sesuai dengan permasalahan. Data sekunder yang terdiri dari:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum Primer adalah bahan-bahan hukum yang bersifat pokok dan mengikat yang berkaitan dengan masalah yang diteliti penulis yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum sekunder adalah bahan penelitian yang berasal dari literatur dan hasil penelitian para ahli sarjana yang berupa buku-buku yang berkaitan dengan pokok-pokok pembahasan.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan Hukum Tersier adalah bahan yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti buku-buku, jurnal, laporan hasil penelitian, ensiklopedia dan lain-lain.

4. Analisis Data

Analisis data adalah proses sistematis untuk menguraikan,

¹⁶ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta, 2005 , hlm. 12.

¹⁷ J. Supranto, *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2003, hlm.

2

¹⁸ Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada: 2006) hlm 30.

¹⁹ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum* , Ghalia, Jakarta, 1994, hlm. 11.

menginterpretasikan, dan mengolah data agar dapat diambil kesimpulan yang berharga. Ini adalah langkah kritis dalam mengubah data mentah menjadi informasi yang berguna. Berdasarkan dengan rumusan permasalahan dan pembahasan atas permasalahan yang dipergunakan maka teknik analisis data penulis lakukan dengan metode *kualitatif*, yaitu menguraikan data yang diperoleh dalam bentuk kalimat yang teratur, logis, dan efektif sehingga dapat memberikan penjelasan atas rumusan permasalahan yang penulis angkat. Sedangkan metode berpikir yang penulis gunakan Dalam menarik kesimpulan adalah *metode induktif*. *Metode induktif* ialah cara berpikir yang menarik suatu kesimpulan dari suatu pernyataan atau dalil yang bersifat khusus menjadi suatu pernyataan yang bersifat umum.²⁰

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (3) dijelaskan bahwa Dalam Pasal 1 angka 3 UU No. 8 Tahun 1999 disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²¹ Dalam penjelasannya menyatakan bahwa pelaku usaha yang termaksud dalam pengertian ini adalah perusahaan, koperasi, Badan Usaha Milik Negara, korporasi, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (3) mencakup pengertian yang begitu luas, diantaranya meliputi leveransir, grosir, pengecer dan sebagainya. Pengertian pelaku usaha yang begitu luas dalam masyarakat terutama di Eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasikan sebagai produsen adalah pembuat produk jadi (*finished product*), penghasil bahan baku, pembuat suku cadang, setiap orang yang menampakan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu, importir suatu produk dengan maksud untuk dijualbelikan, disewakan, disewa-gunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan, pemasok (*supplier*), dalam hal idetitas dari produsen atau importir yang tidak dapat ditentukan.²²

2. Hak-Hak Pelaku Usaha

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 6, pelaku usaha memiliki hak yang diatur sebagai berikut :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

²⁰ Amirudin Zainal Askin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004) hlm. 100.

²¹ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²² Abdul Halim Barkatulah. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung. Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran. 2008: Nusa Media; hlm 34

- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

3. Kewajiban Pelaku Usaha

Adapun kewajiban pelaku usaha diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7, 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. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. 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;

4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah, keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Berkewajiban menanggung, memikul tanggung jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya.

Pengertian tanggung jawab hukum menurut hukum perdata tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuanketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundangundangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.

Tinjauan Umum Tentang Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Sebagai istilah yang sering dipergunakan dalam percakapan sehari-hari, merupakan istilah yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen.

Berbagai pengertian tentang “konsumen” yang dikemukakan baik dalam Rancangan Undang-undang Perlindungan Konsumen, sebagai upaya kearah terbentuknya Undang-undang Perlindungan Konsumen maupun dalam Undang-

undang.²³

Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan dan sebagainya. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (diberlakukan 5 Maret 2000). Undang-undang ini memuat suatu definisi tentang konsumen yaitu “Setiap pemakai dan atau pengguna barang dan atau jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.”²⁴

Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relative baru khususnya di Indonesia, sedangkan di Negara maju, hal ini mulai di bicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.²⁵

2. Pengaturan Perlindungan Konsumen

Salah satu tujuan hukum yakni memberikan pengayoman (perlindungan) kepada masyarakat. Sesuai dengan Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen/UUPK) tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Karena itu, berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu.²⁶

3. Asas Perlindungan Konsumen

Asas hukum menurut Paul Scholten ialah kecenderungan yang memberikan

²³ Ahmad Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, Jakarta : Rajawali-Pers, 2011, hlm 19

²⁴ Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 15.

²⁵ Janus, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung 2010, hlm. 9

²⁶ Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2014, hlm. 7.

suatu penilaian yang bersifat etis terhadap hukum. Begitu pula menurut H.J Hommes, asas hukum bukanlah norma hukum yang konkrit, melainkan sebagai dasar umum atau petunjuk bagi hukum yang berlaku. Mirip dengan pendapat itu, menurut Satjipto Raharjo asas hukum mengandung tuntutan etis, merupakan jembatan antara peraturan dan cita-cita sosial dan pandangan etis masyarakat.²⁷

Tinjauan Umum Tentang Garansi

1. Pengertian Garansi

Menurut Pasal 1316 KUHPer garansi ialah sebuah surat keterangan dari suatu produk yang diperjual belikan yang menyatakan bahwa produk tersebut dijamin dalam jangka waktu tertentu bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan oleh pihak produsen atau pelaku usaha.²⁸ Garansi merupakan bentuk kesepakatan di antara kedua belah pihak yang berupa jaminan dari penjual bahwa suatu barang yang diperjualkan tidak ada kerusakan atau cacat yang tidak diketahui, biasanya garansi ini memiliki jangka waktu tertentu.

2. Perlindungan Hukum Terhadap Garansi

Dalam rangka untuk melindungi kepentingan konsumen pemerintah telah memiliki lembaga non kementerian yang bernama Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang memiliki tugas untuk memberikan pembinaan serta pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen. Selain itu BPKN juga mempunyai fungsi untuk memberikan saran dan pertimbangan yang ditujukan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.²⁹

3. Fungsi Garansi dalam Perspektif Konsumen

Garansi memiliki peranan strategis dalam menciptakan kepercayaan konsumen terhadap kualitas dan keandalan produk yang ditawarkan pelaku usaha. Bagi konsumen, garansi bukan hanya sekadar janji dagang, melainkan bentuk jaminan nyata yang menjamin bahwa produk tersebut memenuhi standar mutu tertentu dan akan ditindaklanjuti apabila ditemukan cacat atau ketidaksesuaian fungsi. Garansi juga mendorong pelaku usaha untuk lebih bertanggung jawab dalam memproduksi dan mendistribusikan barang, sehingga dapat menciptakan hubungan saling percaya antara produsen dan konsumen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Atas Garansi Produk Kasur In The Box pada Atria Furniture

Dalam pelaksanaannya, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam hukum bisnis telah dilindungi oleh pemerintah melalui berbagai peraturan yang ada. Salah satu regulasi penting adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memberikan kerangka hukum untuk melindungi hak-hak konsumen. Dalam Pasal 1 Ayat (1) undang-undang ini, perlindungan konsumen didefinisikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

²⁷ Nurdiana, Tadjudin, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Mitra Wacana Media; 2018 hlm 12.

²⁸ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1316.

²⁹ Happy Susanto. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta : Visimedia, 2008), hal. 70-72.

Dengan adanya perlindungan hukum bagi konsumen, hak-hak mereka dapat terpenuhi. Hal ini menjadi sangat penting dalam menciptakan kepercayaan antara konsumen dan pelaku usaha. Kunci utama dari perlindungan hukum bagi konsumen adalah bahwa konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan, sehingga hubungan ini harus dijaga dengan baik.³⁰

Hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum ini harus dilindungi oleh hukum agar masyarakat merasa aman. Perlindungan hukum yang efektif akan memberikan rasa nyaman bagi konsumen dalam bertransaksi, sehingga mereka tidak merasa terancam atau dirugikan.

Seperti halnya saat masyarakat membeli sebuah produk, perlindungan bagi konsumen sangat penting, terutama mengingat banyaknya konsumen yang mengalami kerugian akibat kecacatan dalam produk. Cacatan ini menjadi salah satu kerugian yang dialami oleh konsumen, sehingga perlunya upaya yang lebih serius dalam menegakkan perlindungan hukum untuk memastikan hak-hak konsumen terlindungi dengan baik.³¹

Dalam UUPK disebutkan bahwa kewajiban dari 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.

UU Perlindungan Konsumen di Indonesia sudah menyediakan saluran hukum untuk para konsumen apabila terjadi ketidakjujuran produsen ataupun saat konsumen mengalami kerugian. Namun masih banyak pengusaha yang mengesampingkan kepentingan konsumen untuk menghasilkan produk yang berkualitas namun pada kenyataannya, terdapat perbedaan yang nyata antara ketentuan hukum dengan praktik di lapangan. Produsen lebih menekankan pada keuntungan dan dengan segala cara berusaha menaikkan omzet dari usaha yang mereka lakukan. Di lain pihak, konsumen kurang mendapatkan informasi yang cukup tentang produk yang mereka gunakan. Berbagai peristiwa yang terjadi, seperti keracunan massal, kematian akibat mengonsumsi produk tertentu, dan sebagainya sering kurang diinformasikan secara transparan. Padahal, konsumen dapat memberi keuntungan besar kepada produsen.³²

Pelaku usaha yang tidak memberikan kartu jaminan/garansi produk kepada konsumen yang membeli produk yang mereka pasarkan wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan dengan pembuktian kepada produsen dan hal tersebut diatur dalam Pasal 19, Pasal 23 dan Pasal 28 UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan hukum adalah memberi pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada

³⁰ Rachmadi Usman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2020, hlm. 29.

³¹ Angraini, Oktavia Eko, Windy Ratna Yulifa, dan Aris Prio Agus Santoso, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Produk Dalam Hukum Bisnis. Hubisintek, Vol. 1, 2020*

³² Susila, I. W. A., Gede, D., Mangku, S., & Suastika, I. N, dari UU Perlindungan Konsumen, 2019

masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.³³

Perlindungan hukum adalah jaminan hak dan kewajiban manusia dalam rangka memenuhi kepentingan sendiri maupun di dalam hubungan manusia.

Sebagaimana yang telah tertuang dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, yang menyatakan bahwa segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Sesuai fakta yang diperoleh dilapangan, berikut adalah upaya perlindungan hukum bagi konsumen :

1. Perlindungan Hukum *Preventif*
 - a. Peningkatan pemahaman tentang hak terhadap perlindungan konsumen.
 - b. Peningkatan kesadaran hukum dan dampak atas kerugian yang didapatkan oleh konsumen.
 - c. Mendorong upaya penegakkan ketentuan peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia untuk mencegah kerugian konsumen dan penipuan atas garansi.
 - d. Peningkatan peranan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui peningkatan sumber daya manusia dan lembaga.
 - e. Peningkatan pemahaman dan kesadaran pelaku usaha dan konsumen terhadap hak dan kewajibannya masing-masing.
2. Perlindungan Hukum *Represif*
 - a. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
 - b. Negosiasi, yang dapat dilakukan oleh para pihak yang bersangkutan baik para pihak secara langsung maupun melalui perwakilan masing-masing pihak.
 - c. Mediasi, merupakan salah satu cara menyelesaikan sengketa diluar pengadilan, dengan perantara pihak ketiga/mediator yang berfungsi sebagai fasilitator, tanpa turut campur tangan terhadap putusan yang diambil oleh kedua pihak.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa konsumen memperoleh perlindungan hukum terhadap garansi produk, namun dalam praktik di lapangan, masih banyak kerugian yang alami oleh konsumen akibat dari kesalahan produser. Padahal dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut dan 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. Artinya, konsumen tidak mendapatkan perlindungan hukum sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Untuk memperjelas bentuk Pelaksanaan Perlindungan Konsumen atas Garansi Produk Kasur In The Box, peneliti telah melakukan wawancara langsung dengan pihak Atria Furniture. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui secara faktual bagaimana prosedur klaim garansi diterapkan, apakah terdapat kasus klaim dari konsumen, serta bagaimana respons pelaku usaha terhadap permasalahan tersebut. Hasil dari wawancara tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut:

³³ Mertokusumo Sudikno, *Mengenal Hukum : Suatu Pengantar* Yogyakarta : Cahaya Atma Pustaka, 2016

TABEL IV.1
Wawancara terhadap Pengajuan Klaim Konsumen

| No | Pertanyaan | Jawaban dari Pihak Atria | Keterangan |
|----|---|--|---|
| 1 | Bagaimana prosedur pengajuan klaim garansi? | Prosedur klaim dilakukan dengan menunjukkan bukti pembelian, mengisi formulir klaim, dan melampirkan foto produk rusak. Proses dilakukan langsung ke toko. | Pihak Atria memiliki alur klaim tersendiri terkait klaim Garansi Produk |
| | Apakah ada konsumen yang pernah mengajukan klaim? | Pihak Atria menyatakan ada beberapa konsumen yang mengajukan klaim terhadap kerusakan kasur dalam beberapa tahun terakhir. | Pengajuan klaim oleh konsumen sudah pernah terjadi, namun tidak semua didokumentasikan secara sistematis. |
| | Tahun berapa saja kasus klaim tersebut terjadi? | Klaim garansi tercatat pernah terjadi pada tahun 2022, 2023, dan 2024 . | Rentang waktu klaim menunjukkan bahwa keluhan konsumen bersifat berulang dari tahun ke tahun. |

Sumber: Olahan Data , Tahun 2025.

Dalam konteks pelaksanaan garansi, seharusnya pelaku usaha memberikan penjelasan yang transparan dan rinci kepada konsumen sejak awal pembelian. Garansi tidak hanya menjadi bentuk komitmen terhadap mutu produk, tetapi juga merupakan bagian dari pemenuhan hak konsumen atas informasi. Kegagalan dalam memberikan informasi lengkap mengenai cakupan garansi, batas waktu, dan prosedur klaim merupakan bentuk pelanggaran terhadap Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.³⁴

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa Atria Furniture belum sepenuhnya menyampaikan informasi tersebut dengan baik. Hal ini menyebabkan sebagian konsumen mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pengajuan klaim, bahkan merasa ragu terhadap keabsahan jaminan garansi itu sendiri. Dalam beberapa kasus, konsumen hanya mengetahui keberadaan garansi dari promosi atau keterangan lisan tenaga penjual, tanpa adanya dokumen atau surat jaminan tertulis. Padahal, menurut ketentuan perlindungan konsumen, segala janji yang diutarakan secara lisan ataupun tertulis wajib dilaksanakan dan bersifat mengikat

³⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf c.

secara hukum.³⁵ Pelaksanaan perlindungan konsumen yang tidak optimal juga terlihat dari ketidakterbukaan pihak Atria dalam mencatat dan mengarsipkan setiap pengajuan klaim. Dokumentasi yang lemah menyebabkan tidak adanya standar pelayanan atau waktu penyelesaian yang pasti. Ini tentu merugikan konsumen karena klaim menjadi sulit ditindaklanjuti, dan mengindikasikan tidak adanya sistem yang mendukung akuntabilitas pelaku usaha. Padahal, dalam praktik hukum bisnis yang sehat, setiap keluhan atau klaim harus dicatat dan dijadikan bahan evaluasi demi perbaikan pelayanan ke depannya.³⁶

Tanggung Jawab Atria Furniture Atas Garansi Produk Kasur In The Box Dalam Aspek Perlindungan Konsumen

Menurut kamus hukum, Tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatu, jika terjadi sesuatu dapat menuduh, menyalahkan dan menuntut³⁷. Tanggung jawab adalah kebutuhan seseorang untuk melakukan apa yang menjadi kewajibannya. Tanggung jawab menurut hukum timbul dari akibat kebebasan bertindak yang berkaitan dengan etika atau moralitas dalam melakukan perbuatan itu.³⁸ Menurut KUHPerdta, dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua jenis, kesalahan dan risiko. Dikenal dengan *strict liability* dan *no-fault liability*.³⁹

Menurut Abdulkadir Muhammad, teori tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum (*responsibility for damages*) dibagi menjadi beberapa teori, antara lain:

1. Tanggung jawab atas tindakan ilegal yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*).
2. Tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan dengan lalai (*negligence tort liability*).
3. Tanggung jawab mutlak atas tindakan salah tanpa masalah kesalahan (*strict liability*).⁴⁰
4. Tanggung jawab menurut KUHPerdta: Hukum perdata membagi subjek pertanggungjawaban atas perbuatan melawan hukum menjadi dua kelompok, yaitu:
 - a. Tanggung jawab langsung Hal itu diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata. Dengan adanya interpretasi yang luas sejak tahun 1919 dari pasal 1365 KUHPerdta, memiliki banyak hal yang sebelumnya tidak dapat dituntut atau dikenai sanksi atau hukuman, tetapi sekarang pelakunya harus membayar ganti rugi.
 - b. Tanggung jawab tidak langsung Menurut pasal 1367 KUHPerdta, badan hukum bertanggung jawab tidak hanya atas tindakan ilegal yang dilakukan olehnya, tetapi juga tanggungan dan objek lain di bawah kendalinya.

³⁵ Munir Fuady, *Hukum Kontrak: Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2017, hlm. 95.

³⁶ Rachmadi Usman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2020, hlm. 123.

³⁷ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005, hlm. 25.

³⁸ Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm. 46.

³⁹ *Ibid*, hlm. 49.

⁴⁰ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 503.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, klaim garansi diatur dalam beberapa pasal yang menekankan tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk yang mereka jual. Salah satu pasal yang relevan adalah Pasal 19, yang menyatakan:

1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha: Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Bentuk Ganti Rugi: Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang sejenis, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Waktu Pemberian Ganti Rugi: Pemberian ganti rugi harus dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Tuntutan Pidana: Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana jika terdapat unsur kesalahan.
5. Pembuktian Kesalahan: Ketentuan mengenai ganti rugi tidak berlaku jika pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal-pasal ini menegaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk mengajukan *claim* garansi dan mendapatkan ganti rugi jika produk yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau mengalami kerusakan. Hal ini bertujuan untuk melindungi konsumen dan memastikan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas produk yang mereka tawarkan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatu, jika terjadi sesuatu dapat dituduh, disalahkan dan digugat.⁴¹ Sebaliknya, menurut Titik Triwulan, pertanggung jawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal-hal yang menimbulkan hak hukum bagi seseorang untuk menggugat orang lain maupun hal-hal yang menimbulkan kewajiban.⁴²

Permasalahan yang terjadi dalam kasus ini seharusnya menjadi refleksi penting bagi seluruh pihak yang terlibat dalam transaksi, baik dari sisi produsen maupun konsumen. Bagi produsen, kejadian ini menegaskan perlunya menjalankan tanggung jawab dengan serius dalam hal pemberian garansi, termasuk menyampaikan syarat dan ketentuan secara rinci kepada pembeli. Kejelasan dalam kontrak garansi akan menghindari kesalahpahaman serta mengurangi potensi sengketa di kemudian hari.⁴³

Di sisi lain, konsumen juga perlu memahami bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar dan lengkap sebelum membeli produk. Ketika produsen menerapkan prosedur garansi yang transparan dan tidak

⁴¹ Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. 2016. <https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/Tanggung%20jawab>, diakses pada tanggal 25 Juli 2024 pukul 11:30 WIB

⁴² Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka: Jakarta, 2010, hlm. 48.

⁴³ Rachmadi Usman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2020, hlm. 229.

menyulitkan, maka hal ini akan berdampak positif terhadap reputasi perusahaan. Kepercayaan konsumen terhadap produk dan merek akan tumbuh seiring dengan pengalaman yang baik selama proses layanan purna jual, khususnya dalam hal pengajuan dan penyelesaian klaim garansi.⁴⁴

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen atas Garansi Produk Kasur In The Box (Studi Kasus Atria Furniture Pekanbaru)", dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen dalam hukum bisnis di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk memperoleh hak-haknya, termasuk hak atas garansi produk. Dalam konteks garansi kasur in the box, produsen dan penjual wajib memberikan informasi yang transparan mengenai jaminan produk, termasuk masa garansi, syarat dan ketentuan, serta mekanisme klaim.
2. Atria Furniture sebagai pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap konsumen mendapatkan haknya terkait garansi produk kasur in the box. Bentuk tanggung jawab tersebut meliputi: Penyediaan informasi yang jelas mengenai ketentuan garansi, penyediaan kartu garansi sebagai bukti tertulis yang dapat digunakan konsumen untuk klaim, penyediaan layanan pelanggan yang profesional untuk menangani keluhan atau klaim garansi. penggantian atau perbaikan produk sesuai dengan syarat garansi yang telah disepakati, kerja sama dengan mitra logistik dan teknisi profesional untuk memastikan kelancaran proses klaim,

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk mewujudkan perlindungan terhadap konsumen agar sesuai keinginan dan ketentuan, adalah sebagai berikut:

1. Untuk pelaku usaha sebaiknya lebih terbuka dalam menyampaikan informasi Produk dengan lebih terbuka dan jelasnya informasi dapat terciptanya hubungan yang baik dan saling menguntungkan bagi konsumen dan pelaku usaha.
2. Untuk konsumen sebaiknya dapat lebih bijak dan teliti dalam memilih produk dengan melihat kondisi produk, dan kelayakan produk tersebut. Memeriksa kemasan produk sebelum membelinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Barkatulah. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung. Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran. 2008: Nusa Media; hlm 34
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 503.

⁴⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf c dan Pasal 19.

- Ahmad Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, Jakarta : Rajawali-Pers, 2011, hlm 19
- Ahmadi Miru, Sutarnan Yono, *Hukum Perlindungan Konsumen* Edisi Revisi, Cet ke-10, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2017, hlm.1-2.
- Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada: 2006) hlm 30.
- Amirudin Zainal Askin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004) hlm. 100.
- Andi Hamzah, Kamus Hukum, Ghalia Indonesia, 2005, hlm. 25.
- Angraini, Oktavia Eko, Windy Ratna Yulifa, dan Aris Prio Agus Santoso, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Produk Dalam Hukum Bisnis. Hubisintek, Vol. 1, 2020*
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. 2016. <https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/Tanggung%20jawab>, diakses pada tanggal 25 Juli 2024 pukul 11:30 WIB
- Burhanuddin S, *Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal* (UIN-Maliki Press 2011) hlm. 1
- Happy Susanto. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta : Visimedia, 2008), hal. 70-72.
- J. Supranto, *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2003, hlm. 2
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2014, hlm. 7.
- Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung 2010, hlm. 9
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1316.
- Mertokusumo Sudikno, *Mengenal Hukum : Suatu Pengantar* Yogyakarta : Cahaya Atma Pustaka, 2016
- Munir Fuady, *Hukum Kontrak: Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2017, hlm. 95.
- Nico Ngani, *Metodologi Penelitian dan Penelitian Hukum*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2012, hlm. 32.
- Nurdiyana, Tadjudin, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Mitra Wacana Media; 2018 hlm 12.
- Posumah, N, *Legal Protection For Consumers Of Product Warranty In Business Law.To-Ra Journal, Volume 8 Issue 2, 2022*, hlm. 162–173
- Rachmadi Usman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2020, hlm. 29.
- Rachmadi Usman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2020, hlm. 123.
- Rachmadi Usman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2020, hlm. 229.
- Retno Sari Dewi, Dwiatmanto, and Surjanti. “*Comparison of Consumer Protection Laws Between Indonesia, the Philippines, and South Korea in Achieving Justice.*” SASI 30 no. 2, 169-182, 2024.

- Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum*, Ghalia, Jakarta, 1994, hlm. 11.
- Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Palembang, 2015, hlm.6.
- Setyawati, D. A., Ali, D., & Rasyid, M. N, *Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik. Syiah Kuala Law Journal*,2017.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: PT. Grasindo, 2000) hlm. 59.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 61.
- Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm. 46.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta, 2005, hlm. 12.
- Suggono, Bambang, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm. 119.
- Susila, I. W. A., Gede, D., Mangku, S., & Suastika, I. N, dari UU Perlindungan Konsumen,2019
- Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka:Jakarta, 2010, hlm. 48.
- Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran*, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset 2008.
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf c.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf c dan Pasal 19.
- Waluyo Bambang, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta, Sinar Grafika, 2002, hlm. 15
- Waluyo Bambang, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta, Sinar Grafika, 2002, hlm. 16
- Zainuddin Ali,, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm. 14.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* Kencana Prenada Media Group 2016,hlm. 22
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 15.