

**PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB ACER SERVICE CENTRE
TERHADAP KERUSAKAN PRODUK ACER
(STUDI KASUS DI PT. INFOKOM PUTRA KENCANA)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Hukum
Guna memenuhi salah satu syarat untuk
Memperoleh gelar sarjana Strata 1
Dalam Ilmu Hukum



Disusun oleh :

Nama : Nyoto Adi Saputro

NIM : 00.20.0053

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2008**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB ACER SERVICE CENTRE
TERHADAP KERUSAKAN PRODUK ACER
(STUDI KASUS DI PT. INFOKOM PUTRA KENCANA)**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Hukum
Guna memenuhi salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata I

Dalam ilmu hukum

Disusun oleh :

Nama : Nyoto Adi Saputro

Nim : 00.20.0053

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing

A. Joko Purwoko .S.H., M.Hum

Fakultas Hukum

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

2008

ABSTRAKSI

Perkembangan Ilmu dan Teknologi semakin pesat saat ini, sehingga permintaan masyarakat akan produk teknologi semakin dibutuhkan. Acer sebagai salah satu produsen komputer di Asia menanggapi kebutuhan pasar yang semakin bertambah meluncurkan berbagai produk yang dibutuhkan. Produk yang dimiliki antara lain *Notebook* atau *laptop*, *Personal Computer (PC)*, *LCD Projector*, *Server*, dan *LCD Monitor*. Sebagai produsen, Acer tidak hanya menyediakan cabang-cabang perusahaan untuk mendistribusikan produk-produk yang dimiliki tetapi juga menyediakan pusat layanan purna jual untuk menangani permasalahan yang terjadi setelah barang dipasarkan. PT. Infokom Putra Kencana yang beralamat di Jl. MT. Haryono 427-429, Ruko Mataram Plaza Blok E-8 menjadi salah satu anak cabang PT. Acer Indonesia di Jawa Tengah sebagai distributor sekaligus penyedia layanan purna jual. Dalam pelaksanaan tanggung jawab Acer Service Centre menghadapi banyak kendala, oleh karena itu pada penulisan hukum ini akan dibahas mengenai pelaksanaan tanggung jawab Acer Service Centre dan hambatan yang timbul dalam pelaksanaan tanggung jawab Acer Service Centre terhadap kerusakan produk Acer.

Hasil penelitian yang diperoleh dari studi kasus di PT. Infokom Putra Kencana sebagai pelaksana tanggung jawab Acer Service Centre di Jawa Tengah adalah sebagai berikut: Acer memberikan jaminan berupa garansi untuk setiap produk yang diproduksi dan diperdagangkan berupa *standar warranty* dan *extended warranty*. Standar warranty merupakan garansi produk selama satu tahun. Garansi ini meliputi semua *hardware* produk Acer. *Extended warranty* merupakan perpanjangan *standar warranty* menjadi tiga tahun. Garansi ini meliputi semua *hardware* kecuali *battery* dan adaptor untuk *notebook* dan lampu untuk *projector*. Hal ini di dukung oleh Pasal 7 huruf d UUPK tentang jaminan mutu barang dan jasa yang diproduksi dan propagandize. Layanan purna jual yang disediakan PT. Acer Indonesia bagi konsumennya merupakan wujud pelaksanaan tanggung jawab Acer terhadap kerusakan dan keluhan produk tersebut. Dengan demikian Acer sudah melaksanakan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha sesuai dengan Pasal 19 ayat 1 UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha harus memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dari pengumpulan data yang dilakukan pada 10 orang konsumen diperoleh hasil bahwa lebih dari 50% konsumen Acer belum mendapatkan dengan jelas informasi mengenai penggunaan produk dan perawatan dengan benar. Hal ini bertentangan dengan Pasal 5 huruf a tentang kewajiban konsumen untuk membaca dan mengikuti prosedur pemakaian barang dan jasa demi keamanan dan keselamatan.

Berdasarkan studi kasus di PT. Infokom Putra Kencana selaku Acer Service Centre dapat diambil kesimpulan bahwa pelaku usaha sudah berusaha sebaik mungkin dalam melaksanakan tanggung jawabnya namun belum optimal dan professional dengan adanya kendala-kendala yang dihadapi dalam penyediaan suku cadang, waktu penyediaan suku cadang yang relatif lama dan kesesuaian permintaan suku cadang dengan permintaan konsumen.

HALAMAN MOTTO

Tuhanlah kekuatan dan mazmurku, Dia gunung batu dan keselamatanku.

Akupun tahu kutak pernah sendiri, sebab engkau Allah yang menggendongku.

Hidup ini santai tapi punya tujuan

Terimalah nasihat dan dengarkanlah didikan, supaya engkau bijak dimasa depan, karena nasa depan sungguh ada dan harapanmu tidak akan hilang.



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan penulis untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus.
2. Kedua orang tuaku dan adikku tercinta yang selalu memberi motivasi dan dorongan hingga selesainya skripsi ini.
3. Kekasihku Eirene yang memberi motivasi dan doanya untukku hingga selesainya skripsi ini.
4. Kompalok GKJ Genuk dan sahabat-sahabat setiaku yang selalu memberi semangat.
5. Almamaterku.



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat karunia-Nya dapat tersusun penulisan hukum ini dengan judul Pelaksanaan Tanggung Jawab PT Infokom Putra Kencana selaku Acer Service Centre. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dibawah sempurna, baik dari segi bahasa maupun penyusunan. Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik dari pihak-pihak yang menaruh perhatian untuk kesempurnaan skripsi ini.

Tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dukungan berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- a) Tuhan Yesus Kristus yang selalu peduli, setia menghibur serta memberikan segala yang aku butuhkan dan menjawab doaku.
- b) Bapak Dr.Y. Bagus Wismanto, Msi., selaku Rektor Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
- c) Bapak Val. Suroto, S.H.,M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
- d) Bapak A. Joko Purwoko, S.H., M.Hum., selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
- e) Bapak dan ibu dosen beserta staff Fakultas Hukum Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
- f) Bapak dan ibu pimpinan PT. Infokom Putra Kencana Semarang yang

berkenan memberikan ijin bagi penulis untuk melakukan penelitian guna penyusunan skripsi ini..

- g) Ibu Tita Rosita selaku servis manajer Acer Service Centre Semarang yang berkenan memberikan ijin bagi penulis untuk melakukan penelitian guna penyusunan skripsi ini.
- h) Bapak dan Ibu staff Acer Service Centre Semrang.
- i) Kedua orang tua dan adikku yang selalu memberi motivasi dan dorongan hingga selesainya skripsi ini.
- j) Kekasihku Eirene yang memberi motivasi dan doanya untukku hingga selesainya skripsi ini.
- k) Kompa GKJ Genuk dan sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan motivasi, terima kasih atas kebersamaan dan kenangan manisnya; “ You are my best friend”.
- l) Rekan-rekan angkatan 2000 terima kasih atas kebersamaan dan kenangan manisnya.
- m) Para pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu pelaksanaan hingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi pembaca dan perkembangan ilmu hukum.

Semarang, Juni 2008

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah.....	5
C. Perumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Kegunaan Penelitian.....	6
F. Metode Penelitian.....	6
1. Metode Pendekatan.....	6
2. Obyek Penelitian.....	7
3. Metode Pengumpulan Data.....	7
4. Teknik Analisa Data.....	8
5. Teknik Penyajian Data.....	8
G. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen.....	9
1. Pengertian Konsumen.....	9
2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	10
3. Pelaku Usaha.....	12
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	12
5. Perlindungan Konsumen.....	13
B. Tinjauan Tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	16
C. Tinjauan Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	18
BAB III. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	21
A. Gambaran PT. Infokom Putra Kencana.....	21
B. Struktur Organisasi.....	24

C. Produk-produk PT. Infokom Putra Kencana.....	28
D. Garansi.....	28
E. Pelaksanaan Tanggung Jawab PT Infokom Putra Kencana selaku Acer Service Centre.....	35
F. Hambatan-hambatan Yang Terjadi Dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab PT. Infokom Putra Kencana Selaku Acer Service Centre Terhadap Produk Acer.....	55

BAB IV. PENUTUP.....	60
1. Kesimpulan.....	60
2. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

