

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pembangunan dan perekonomian di Indonesia di satu dekade terakhir sangat pesat, yang telah memberikan pengaruh yang luar biasa kepada konsumen karena ada beragam variasi produk barang dan jasa yang bisa dikonsumsi. Perkembangan globalisasi dan perdagangan bebas didukung oleh teknologi informasi dan telekomunikasi yang memberikan ruang gerak yang sangat bebas dalam setiap transaksi perdagangan, sehingga barang dan/atau jasa yang dipasarkan bisa dengan mudah dikonsumsi.

Memasuki perdagangan bebas, persaingan hidup semakin tinggi dan arus perdagangan barang dan/atau jasa semakin meluas. Ini menyebabkan semakin banyaknya barang dan/atau jasa di pasaran. Kondisi ini memberi keuntungan bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan akan terpenuhi. Namun di sisi lain, kondisi ini akan memaksa para pelaku usaha untuk mencari metode pemasaran yang efektif guna menambah minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang mereka tawarkan. Beberapa metode yang merugikan konsumen sering kali digunakan oleh pelaku usaha, dengan demikian upaya-upaya untuk melindungi konsumen merupakan sesuatu hal yang dianggap penting.

Kondisi dan fenomena tersebut mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Konsumen menjadi obyek aktivitas mencari keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha, sedangkan konsumen belum memiliki kesadaran akan haknya. Hal tersebut juga diakibatkan oleh kurangnya pengetahuan konsumen tentang peraturan perlindungan konsumen.

Terlebih lagi dalam era globalisasi maka hukum harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka ragam barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian pada konsumen.¹

Pengertian konsumen sendiri adalah orang yang mengkonsumsi barang atau jasa yang tersedia di masyarakat baik untuk digunakan sendiri ataupun orang lain dan tidak untuk diperdagangkan.²

Pertumbuhan teknologi dalam masyarakat sangatlah pesat, yaitu di bidang informasi telekomunikasi, masyarakat memiliki kemudahan untuk mengakses perkembangan informasi. Alat komunikasi tersebut terus mengalami perkembangan yang sangat pesat, konsumen dalam hal ini selalu mengikuti perkembangan alat komunikasi dilihat dari penjualan pasar yang semakin meningkat dan pengguna *HandPhone* (HP). Alat komunikasi tersebut

¹ Sutedi Adrian, 2008, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk Pertama, Bogor, Ghalia Indonesia, hlm 32.

² Siahaan, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta, Panta Rei, hlm 100.

memiliki berbagai manfaat seperti untuk saling berkomunikasi dengan orang lain tanpa dipengaruhi oleh jarak dan waktu, dan mempermudah kegiatan sehari-hari, hal ini menyebabkan semakin tingginya produksi, pemasaran dan penjualan produk- produk tersebut dipasaran. Oleh karena itu diperlukan adanya perlindungan hukum terhadap konsumen karena konsumen dalam posisi yang lemah. Selain hal tersebut apabila tidak dilakukan perlindungan terhadap konsumen maka memperluas pelaku usaha untuk berbuat curang sehingga merugikan konsumen, dengan adanya pengawasan tersebut maka diharapkan pelaku usaha dapat memberikan barang dan/atau jasa dengan kualitas yang baik.

Kegiatan usaha yang dilakukan oleh pelaku usaha bertujuan untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya sehingga konsumen dijadikan obyek eksploitasi karena konsumen berada dalam posisi daya tawar yang lemah. Seringkali pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diperjual belikan sesuai dengan standar mutu yang berlaku sehingga pelaku usaha dapat memberikan jaminan pertanggungjawaban atas produk yang dibuat dan/atau diperdagangkan serta garansi atas barang tersebut.

Pemberian informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan terhadap barang yang diperdagangkan juga diperlukan agar konsumen dapat mendapatkan informasi kondisi barang dan/atau jasa yang akan dipakai dan dipergunakan. Sehingga apabila terdapat cacat produk konsumen dapat meminta pertanggungjawaban kepada pelaku usaha. Pelaku usaha juga

memiliki kewajiban untuk memberikan jaminan terhadap barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Untuk menghindari kerugian oleh konsumen juga diperlukan kejelasan posisi tanggung jawab pihakpenjual apabila terjadi kerugian yang timbul karena produk tersebut. Hak dan kewajiban sebaiknya ditentukan secara jelas, khususnya berkaitan dengan ganti kerugian dalam transaksi jual beli *handphone* bergaransi. Sehingga konsumen dapat merasa aman dan terlindungi terhadap kerugian barang yang timbul akibat penggunaan barang.³

Pada kenyataannya garansi juga memberikan manfaat kepada konsumen dan produsen, dari sisi konsumen, garansi dapat melindungi dari pembelian yang cacat tersembunyi oleh produk dan mendapatkan ganti rugi dari garansi tersebut. Dari sisi produsen juga mendapatkan manfaat yaitu dengan adanya garansi bisa menjadikan promosi yang efektif, karena semakin lama masa garansi yang di berikan konsumen akan tertarik dengan barang yang dijual, dan membatasi klaim garansi dari konsumen yang tidak rasional.

Dalam buku Sidharta, Agnes M. Toar mengartikan tanggung jawab produk sebagai tanggung jawab para produsen untuk produk yang dibawahnya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.⁴

Dalam ketentuan garansi produk telematika dan elektronika juga diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan

³ *Ibid*, hlm.102.

⁴ Sidharta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Penerbit Gransindo, hlm 65.

Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika. Garansi yang diberikan dalam transaksi jual-beli handphone dituangkan dalam bentuk surat. Surat itu disebut dengan kartu garansi atau kartu jaminan.

Jogjatronik merupakan toko-toko atau tempat penjualan *handphone* yang cukup besar di Yogyakarta dan bisa disebut pusat penjualan barang elektronik. Di toko-toko *handphone* yang berada di Jogjatronik memiliki kartu jaminan garansi dalam kegiatan transaksi jual beli dengan konsumen. Dalam kartu garansi menjelaskan waktu, dan prosedur klaim terhadap garansi tersebut, tetapi tidak dijelaskan secara detail mengenai ganti kerugian terhadap barang yang rusak. Sehingga konsumen sering dirugikan dengan mekanisme penggantian kerugian karena tidak mengetahui secara rinci garansi penggantian kerugian yang diberikan oleh penjual.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka mendorong penulis untuk melakukan penelitian hukum dengan judul “Penggantian Kerugian Pada Pelaksanaan Perjanjian Jual-Beli Handphone Bergaransi di Jogjatronik Yogyakarta”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan rumusan masalah yang akan diteliti, sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk penggantian kerugian pada pelaksanaan perjanjian jual beli *handphone* bergaransi di Jogjatronik Yogyakarta?
2. Bagaimana tanggung jawab pihak penjual dalam hal pelaksanaan pemberian penggantian kerugian apabila tidak sesuai dengan yang diperjanjikan ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bentuk-bentuk penggantian kerugian pada pelaksanaan perjanjian jual beli *handphone* bergaransi.
2. Mengetahui tanggung jawab penjual dalam hal pelaksanaan pemberian penggantian kerugian apabila tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Manfaat Teoristis; hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi terhadap perkembangan ilmu hukum, khususnya tentang perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pemberian penggantian kerugian dalam perjanjian jual beli *handphone* bergaransi.

2. Manfaat Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan juga bahan masukan bagi pelaku usaha jual beli *handphone* bergaransi dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam masalah penggantian kerugian terhadap pembeli *handphone*.