

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tanggungjawab dalam perdagangan jual beli sangat lah penting untuk pelaku usaha kepada konsumennya, tanggung jawab pelaku usaha harus memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha. Tanggung jawab merupakan bagian dari kewajiban yang mengikatkan kegiatan seseorang dalam berusaha. Tanggungjawab disebut dengan istilah product liability (tanggung gugat produk). Produk liability adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari sebuah badan usaha atau perseorangan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacturer*)¹

Adanya kewajiban dan hak merupakan dari tanggung jawab pelaku usaha untuk menciptakan kenyamanan dan rasa kepuasan bagi konsumennya. Kewajiban pelaku usaha tercantum pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut :

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberikan penjelasan, penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

¹ Happy Susanto, Juni 2008, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, Transmedia Pustaka, Jakarta selatan, hlm. 36.

- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak,
tidak,
- 4) Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku
- 5) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang atau jasa tertentu serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang dibuat atau yang diperdagangkan.
- 6) Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan pengganti atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan.²

Dikalangan perdagangan pelaku usaha ada setiap individu mendirikan kegiatan usahanya sendiri, pelaku usaha mengelola usaha tersebut secara pribadi tanpa campur tangan manapun, dalam usaha nya itu pelaku usaha harus memenuhi kebutuhan masyarakat dan bersedia untuk menjalankan tanggungjawab. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik, yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³

² *Ibid*, hlm. 35.

³ *Ibid*, hlm. 34.

Menurut Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Yang dimana pelaku usaha bertanggung jawab dalam semua hal yang diperdagangkan. Pertanggungjawaban dalam suatu usaha perdagangan sangatlah penting untuk menjaga kepercayaan terhadap konsumennya.

Perjanjian jual beli adalah suatu perjanjian timbal balik dimana suatu pihak yang berjanji akan menyerahkan suatu barang dengan pihak lain dan akan membayarnya pada kesepakatan harga yang telah dijanjikan dan ditentukan. Pada umumnya perjanjian jual beli dilakukan secara lisan atau secara tertulis dalam dasar kesepakatan para pihak penjual dan pembeli. Pelaku usaha sangat berperan penting dalam pertanggungjawaban jual beli, dikarenakan saat terjadinya jual beli pelaku usaha dan pembeli akan melakukan berupa perjanjian jual beli. Perjanjian yang diatur didalam pasal 1313 KUHPerdara menyatakan bahwa “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Dimana suatu perjanjian antara dua orang yang harus ditepati sesuai kesepakatan yang telah dibuat sebelumnya.⁴

Jual beli merupakan bentuk dari transaksi umum yang sering kita temui dan dilakukan masyarakat umum sebagai bentuk pembayarann yang sah, jual beli adalah seorang pelaku usaha yang menjual dan menyerahkan barangnya kepada konsumen dengan menominal harga yang sesuai dengan kualitas barangnya, dan

⁴ Subekti, 2005, Hukum Perjanjian, Intermedia, Jakarta, hlm. 1

konsumen membeli dan menerima barang dari pelaku usaha dengan harga yang telah ditentukan. Jual beli yang diatur dalam Pasal Menurut Pasal 1457 KUHPerdata bahwa Jual beli adalah “suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikat dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”. Yang dijanjikan oleh pihak yang satu (penjual), menyerahkan atau memindahkan hak miliknya atas barang yang ditawarkan, sedangkan yang telah dijanjikan oleh pihak yang lain, membayar harga yang disetujuinya.⁵

Para pelaku usaha akan memperjual belikan barangnya tersebut dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pembelinya, dan akan memberikan jaminan berupa garansi barang apabila nantinya terjadi kerusakan maka pembeli akan datang meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha. Garansi adalah suatu bentuk tanda bukti surat jaminan atau garansi purna jual tanggung jawab dari pelaku usaha yang terdapat pada barang yang dibeli oleh konsumen, pelaku usaha menjanjikan sebuah pelayanan service gratis atau garansi yang telah dijanjikan dalam masa waktu tertentu. Garansi adalah bentuk layanan berupa jaminan yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen, dari pemakaian barang yang telah dibelinya. Garansi mempunyai nilai dimata konsumen. Apabila produk yang telah dipakai ada kerusakan, kemungkinan konsumen untuk memperoleh gantinya berupa barang yang sama maupun barang yang lainnya dengan nilai harga yang sama. Maka dari itu konsumen bisa langsung mengunjungi ke layanan service center dan membawa surat garansi untuk bukti sebagai konsumen telah membeli

⁵ *Ibid*, hlm. 79.

barang elektronik tersebut kepada produsen dan konsumen pun mempunyai hak untuk mendapatkan layanan baik dan menagih perjanjiannya antara produsen. Pada dasarnya disaat pembelian barang konsumen diharuskan untuk mencoba atau menguji dan meneliti barang terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran kepada pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 Huruf e menyatakan bahwa “Memberi kesempatan pada 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”. Setelah konsumen setuju dengan barangnya, konsumen melakukan pembayaran kepada pelaku usaha, dan pelaku usaha memberikan jaminan atau garansi untuk barang yang telah dibeli konsumen, sebagai jaminan apabila barang tersebut mengalami kerusakan. Garansi pada umumnya di batasi dengan di beri waktu tertentu. Artinya garansi adalah kebijakan periode yang menjamin bahwa produk tersebut bebas dari kesalahan dan kegagalan. Terdapat di dalam pasal 25 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen bahwa batas waktu garansi adalah selama setahun. Masa 1 tahun di jelaskan dalam pemakaian barang secara berkelanjutan selama setahun, atau penyediaan suku cadang selama 1 tahun sejak barang dibeli. Sedangkan garansi toko adalah jaminan produk yang tidak di berikan dari agen distributor resminya. Pada umumnya, garansi toko umumnya disampaikan secara lisan. Masa garansi toko umumnya hanya beberapa hari saja.⁶

⁶ <https://finance.detik.com/solusiukm/d-6307832/apa-artinya-garansi-ketahui-fungsi-danjenis-jenis-jaminan-pada-produk/amp> Tentang Garansi. Diakses pada 25 Oktober 2022, pukul 16.00 WIB

Konsumen dapat mendatangi langsung keservice center pusat atau cabang terdekat untuk klaim garansi resmi. Syarat klaim garansi baik barang yang bergaransi resmi dan garansi distributor adalah sama, dengan membawa kartu garansi, faktur atau nota bukti pembelian produk barang yang akan diklaim garansinya yang masih tersimpan baik, tidak hilang, dan tidak rusak. Dan bisa mendaftar dan menandatangani perjanjian untuk melanjutkan proses klaim garansi, baik itu garansi resmi maupun garansi distributor.⁷

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidahkaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaan dalam bermasyarakat.

Dengan adanya penyelenggaraan pengaturan perlindungan konsumen untuk melindungi para konsumen untuk meningkatkan pelayanan yang baik dan mendorong mewujudkan pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usahanya dengan dilandasi rasa tanggungjawab.

Dengan adanya peraturan ini konsumen terhindari dari masalah pembelian barang elektronik yang rusak , meskipun adanya peraturannya ini masih banyak terkadang pelaku usaha tidak menepati layanan garansi pada produknya yang dijual.

⁷ <http://www.tutorial.com/2019/03/bagaimana-cara-klaim-garansi-dan-apasyaratnya.html?m=1> Tentang Langkah-Langkah Menggunakan Garansi. Diakses pada 26 Oktober 2022, pukul 21.20 WIB

Dengan adanya penjelasan latar belakang diatas mengenai tanggung jawab perjanjian jual beli terhadap barang elektronik yang memakai garansi, maka dari itu penulis tertarik untuk menganalisis mengenai tentang **“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM PERJANJIAN JUAL BELI BARANG ELEKTRONIK BERGARANSI DI TOKO WISDANA MUSIK GROUP PASAR RAYA PADANG”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penulisan ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tanggung jawab perjanjian jual beli pelaku usaha terhadap barang garansi kepada konsumen ?
2. Bagaimanakah prosedur klaim garansi barang di toko wisdana musik kepada konsumen ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab perjanjian jual beli pelaku usaha terhadap garansi dengan konsumen.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis prosedur klaim garansi barang di toko wisdana musik kepada konsumen.

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis sosiologis atau empiris adalah jenis penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji berjalannya hukum dalam masyarakat.

2 Sumber Data

Dalam penelitian hukum yuridis sosiologis atau empiris ini data yang diperlukan yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Bahan Primer adalah bahan yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian dan melakukan pengamatan untuk penyelesaian penelitian. Data primer pun digunakan dalam bentuk wawancara secara langsung dengan pelaku usaha Bapak Alex Perdana Putra dan karyawan toko Ambrizal, Aziz Saputra, Ade Anggriawan, Hakim, Abel di Toko Wisdana Musik Group Pasar Raya Padang.

b. Data Sekunder

Sumber data penelitian ini yang diperoleh melalui dari buku-buku, jurnal, makalah, dan artikel. Data sekunder dipergunakan sebagai bentuk pendukung atau penunjang data primer dan dijelaskan juga hukum sekunder adalah bahan yang menjelaskan bahan hukum yang berkaitan dengan bahan hukum primer.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melakukan pertanyaan secara langsung dengan narasumber.⁸ Penelitian ini menggunakan teknik wawancara semi struktur yang dimaksud yaitu mempersiapkan susunan pertanyaan berkaitan pada rumusan masalah di dalam penelitian ini yang diajukan kepada narasumber bertujuan memperoleh informasi yang disampaikan dari narasumber untuk membantu penyelesaiannya, kemudian memperoleh informasi yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

b. Studi Dokumen

Studi dokumen adalah metode penelitian yang menggunakan cara mempelajari dan menganalisa data tertulis yang bersumber dari dokumen resmi, buku-buku, serta literatur dan hasil penelitian berkaitan dengan pelaksanaan dalam bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Jual Beli Pembelian Brang Elektronik Bergaransi Di Toko Wisdana Musik Group Pasar Raya Padang, demikian dirangkai dan dijelaskan secara sistem dalam bentuk karya ilmiah.

⁸ Moehar Daniel, 2003, Metode Penelitian Sosial Ekonomi, Cetakan ke-1, Bumi Aksara, Jakarta.

4. Analisis data

Analisi data yang digunakan dalam penelitian hukum yuridis sosiologis atau empiris dilakukan secara kualitatif, yaitu menguraikan data dalam bentuk rumusan angka-angka dan table. Sedangkan secara kualitatif menguraikan data secara berkualitas dan komprehensif dalam bentuk kalimat yang teratur, logis, tidak tumpang tindih dan efektif sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi data.⁹

⁹ Ishaq, 2020, Metode Penelitian Hukum, Alfabeta, Bandung, hlm. 70-73.