

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi yang semakin pesat, kebutuhan manusia juga semakin meningkat. Salah satunya adalah teknologi komunikasi. Teknologi komunikasi menjadi kebutuhan utama disamping kebutuhan pangan, sandang, papan dan tidak dianggap sebagai kebutuhan yang mewah melainkan menjadi kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu salah satu kemajuan teknologi yang memudahkan manusia berhubungan dengan manusia yang lain. Salah satu prakteknya adalah terjadinya jual beli.

Jual beli menurut Pasal 1457 KUH Perdata adalah suatu persetujuan, dengan nama pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah diperjanjikan. Dari Pasal 1457 KUH Perdata tersebut dapat ditarik pengertian bahwa jual beli merupakan suatu bentuk perjanjian yang melahirkan kewajiban atau perikatan untuk memberikan sesuatu, yang dalam hal ini terwujud dalam bentuk penyerahan kebendaan yang dijual oleh penjual, dan penyerahan uang oleh pembeli.¹ Artinya dalam perjanjian menimbulkan suatu hak dan kewajiban dari masing-masing pihak dan apabila perjanjian yang telah disepakati salah satu pihak tidak menepati maka terjadilah wanprestasi.

Praktek jual beli antara penjual dan pembeli sering terjadi di kehidupan sehari-hari, seperti halnya di Kabupaten Kudus. Hal tersebut karena

¹ Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi, *Jual Beli*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm.7.

banyaknya kemudahan yang didapatkan oleh masyarakat sebagai salah satu perkembangan alat teknologi atau media teknologi, seperti munculnya barang-barang elektronik yang dapat menunjang masyarakat dalam bidang komunikasi. Salah satunya adalah *smartphone*. *Smartphone* merupakan telepon genggam dengan kemampuan dan fungsi tingkat tinggi menyerupai komputer yang bekerja menggunakan seluruh piranti lunak sistem informasi yang menyediakan hubungan standar dan mendasar bagi pengembang aplikasi.² *Smartphone* memiliki keuntungan, yaitu:³

1. Sebagai salah satu sarana untuk memperoleh informasi;
2. Memenuhi kebutuhan tertentu contohnya dalam perkembangan *online* yaitu belanja *online*. Adanya berbagai situs belanja *online* yang mudah dan dapat diakses dengan cepat, memudahkan masyarakat untuk mendapatkan barang yang dibutuhkan tanpa banyak pengorbanan;
3. Sebagai sarana menemukan hiburan yaitu dengan banyaknya permainan digital yang seru dan mengasyikkan.

Melalui *smartphone* masyarakat dapat berkomunikasi jarak jauh bahkan dengan negara yang berbeda. Bukan hanya sebagai alat komunikasi saja tetapi dilengkapi dengan berbagai *fitur* yang menunjang perkembangan saat ini.

Menurut Sutris, selaku penjual *smartphone*, saat ini terdapat sekitar 35 toko *smartphone* di Kabupaten Kudus, hal ini disebabkan oleh anggapan

² Si Ngurah Ardhya, "Product liability Terhadap Smartphone Tanpa Fasilitas Purna Jual Berupa Garansi Terkait Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku", Vol. 3 No. 1, Pebruari 2016, Jurnal Komunikasi Hukum, Bali, hlm.128-129.

³ <https://www.jurnalpost.com/>, *Manfaat Smartphone Bagi Kehidupan Manusia* diakses pada tanggal 4 Mei 2015.

penjual *smartphone* bahwa Kabupaten Kudus cukup strategis menjadi basis peredaran *smartphone* mengingat kepadatan penduduknya. Selain itu tingginya minat dan kebutuhan akan *smartphone* yang didalamnya memiliki *fitur* canggih membuat pembeli tidak hanya dari dalam kota melainkan dari luar kota (Japara, Pati, Demak).⁴

Perkembangan *smartphone* tidak terlepas dari pelayanan terbaik yang dilakukan untuk pembeli, biasanya disebut pelayanan purna jual yang tidak hanya berlaku pada saat pembelian terjadi, namun ditekankan pada saat proses jual beli selesai. Pelayanan purna jual ini lah yang nantinya akan mengarah pada tindakan yang disebut garansi atau tersedianya suku cadang dan jaminan garansi (klaim garansi).⁵ Istilah garansi *smartphone* dibagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu:⁶

1. Garansi resmi adalah garansi yang diberikan secara langsung oleh perusahaan selaku pemilik dan pemegang merek *smartphone* di dunia kepada distributor di suatu negara sasaran. Contohnya perusahaan Xiaomi atau yang dikenal oleh pembeli dengan mengusung garansi TAM (*Telega Artha Mandiri*) yang berasal dari negara Cina dan masuk ke negara Indonesia, dan perusahaan Samsung atau yang dikenal oleh pembeli dengan mengusung garansi SEIN (*Samsung Electronics Indonesia*) yang berasal dari negara Korea dan masuk ke negara Indonesia. Apabila terjadi kerusakan pada *smartphone* yang dialami oleh pembeli maka dapat dibawa

⁴ Sutris, "Wawancara Pribadi", Penjual *Smartphone* Nico Cell, 24 Februari 2019, Toko Nico Cell, Kudus.

⁵ Hamid Abdul Haris, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV. Sah Media, Makassar, 2017, hlm.150.

⁶ Anisah, Suradi, at all, "Analisis Garansi Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Telepon Selular", Vol. 5 No.3, Tahun 2016, Diponegoro Law Journal, Semarang, hlm.4-5.

ke *service center* resmi dari *smartphone* yang bersangkutan. Selain itu, jangka waktu untuk mengajukan klaim garansi resmi adalah satu tahun;

2. Garansi toko (garansi secara lisan) adalah garansi yang diberikan oleh toko pada saat membeli *smartphone* dan biasanya hanya berlaku maksimal tiga hari dari saat membeli *smartphone*. Setelah lewat dari tiga hari maka tidak dapat mengajukan klaim garansi akan tetapi, tetap dapat mengajukan perbaikan dengan biaya tertentu. Apabila terjadi kerusakan bawaan dari *smartphone* sendiri maka garansi toko memberikan ganti berupa *smartphone* baru.

Berdasarkan kedua garansi tersebut terdapat perbedaan mulai dari cara mengajukan klaim garansi, jangka waktu, perjanjian jual beli dan perlindungan hukumnya.

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁷ Perlindungan hukum tersebut adalah perlindungan hukum bagi pembeli mengenai ketidaktahuannya terhadap *smartphone* apabila mengalami kerusakan sebagaimana yang telah diperjanjikan oleh penjual *smartphone*, sehingga pembeli seharusnya mendapatkan perlindungan agar hak-haknya terpenuhi dan tidak diabaikan oleh penjual *smartphone*. Biasanya penjual *smartphone* beralasan bahwa *smartphone* mengalami kerusakan disebabkan kesalahan

⁷ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakthi, Bandung, 2000, hlm.53.

dari pembeli sendiri sehingga garansi toko yang dimiliki oleh pembeli hilang karena sikap dari penjual *smartphone*.⁸ Oleh sebab itu pembeli harus dilindungi akibat dari perjanjian yang telah diperjanjikan sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disingkat UUPK yang dapat disimpulkan bahwa pembeli harus mendapatkan haknya dan dilindungi tanpa cacat tersembunyi. Cacat tersembunyi tersebut diatur dalam ketentuan Pasal 9 Ayat (1) huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

“barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi”

Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa penjual tidak boleh memperjual belikan barang dengan cacat tersembunyi. Cacat tersembunyi yang dimaksud adalah suatu cacat yang diketahui penjual tetapi pembeli tidak diberi tahu atau suatu cacat yang tidak diketahui penjual pada saat jual beli dilakukan. Apabila penjual mengetahui adanya cacat tetapi masih menjual barang yang dijualnya maka penjual diwajibkan menanggung terhadap cacat-cacat tersembunyi (menjanjikan yang tidak sesuai sebagaimana mestinya), kecuali meminta diperjanjikan dengan pembeli bahwa penjual tidak diwajibkan menanggung suatu apapun.⁹ Hal tersebut selain diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga diatur dalam Pasal 1474 KUH Perdata bahwa dalam jual beli penjual memiliki kewajiban utama yaitu menyerahkan barang dan menanggungnya. Oleh sebab

⁸ Lina, “Wawancara Pribadi”, Pembeli *Smartphone* di toko *Smartphone* Kabupaten Kudus, 29 Januari 2019.

⁹ R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm. 19.

itu dalam Pasal 1491, Pasal 1504, dan 1506 KUH Perdata yang dapat disimpulkan bahwa kewajiban penjual bertanggung jawab terhadap cacat tersembunyi sehingga hal tersebut merupakan perlindungan hak untuk pembeli.

Dalam prakteknya tidak banyak masyarakat yang mengerti bagaimana tentang *smartphone* apabila mengalami kerusakan dan tidak mengerti spesifikasi, aplikasi maupun sistem yang digunakan pada *smartphone* tersebut. Ketidaktahuan masyarakat ini mengakibatkan perjanjian jual beli *smartphone* menjadi timpang. Perjanjian tersebut terjadi ketika pembeli percaya kepada penjual *smartphone* terhadap janji yang berupa harga, barang dan termasuk didalamnya garansi atau klaim garansi untuk perbaikan jika ada kerusakan. Perjanjian antara penjual dengan pembeli disampaikan dengan tidak tertulis atau lisan. Penjual mempunyai kewajiban untuk memberikan jaminan garansi kepada pembeli yang diatur pada Pasal 7 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

“Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan”.

Kesimpulan diaturnya Undang-Undang tersebut adalah sebagai pertanggung jawaban penjual kepada pembeli apabila mengalami kerusakan produk di kemudian hari dan memberikan jaminan berupa garansi. Selanjutnya pada Pasal 25 ayat (1) Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa pelaku usaha yang menjual barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu

sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai yang diperjanjikan. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa penjual yang menjual barang yang dapat dipakai 1 (satu) tahun atau lebih harus menyediakan suku cadang dan wajib memenuhi jaminan atau garansi yang telah diperjanjikan. Apabila penjual tidak memberikan jaminan atau garansi yang diperjanjikan kepada pembeli dalam perjanjian jual beli maka perbuatan penjual tersebut melanggar hukum. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 1365 KUH Perdata, yaitu:

“Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Selanjutnya pada Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sudah menjadi kewajiban penjual untuk memberikan ganti rugi apabila barang yang dijualnya atau dipakai tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan.

Berdasarkan hal tersebut, maka penjual wajib untuk mencantumkan jaminan atau garansi. Mengingat akan pentingnya ketersediaan jaminan atau garansi dan untuk menyempurnakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dikeluarkanlah Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2019 tentang Ketentuan

Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronik dan Produk Telematika.

Dalam kaitannya hal tersebut terkadang pembeli tidak mengetahui bagaimana mengoperasikan *smartphone* dengan benar meskipun masih dalam batas waktu perjanjian yang mengakibatkan pembeli tidak bisa menggunakan atau memang karena kerusakan dari *smartphone* itu sendiri. Oleh sebab itu kerusakan tidak termasuk dalam klaim garansi apabila kerusakan karena pembeli salah menekan tombol pada *smartphone*, penggunaan yang terlalu sering, *smartphone* jatuh, dan hal yang membuat pembeli tidak bisa mengajukan klaim garansi. Hal tersebut menyebabkan kesalahan pada pembeli, sehingga penjual juga perlu hak untuk dilindungi sesuai dengan ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Permasalahan klaim garansi masih sering terjadi, khususnya di Kabupaten Kudus yaitu ketidaktahuan pembeli ketika *smartphone* benar-benar mengalami kerusakan sebagaimana yang telah dijanjikan oleh penjual *smartphone*. Penjual *smartphone* tidak mau bertanggung jawab sesuai yang diperjanjikan dan menimbulkan masalah yang merugikan pembeli sehingga diperlukan perlindungan agar hak-hak pembeli tidak diabaikan oleh penjual.

Berdasarkan dari hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Perlindungan Terhadap Konsumen dalam**

Perjanjian Jual Beli *Smartphone* dengan Garansi di Kabupaten Kudus”.

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli *smartphone* dengan garansi di Kabupaten Kudus ?
2. Bagaimana pelaksanaan klaim garansi dari pembeli *smartphone* di Kabupaten Kudus?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini tujuan yang diharapkan dan dapat dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli *smartphone* dengan garansi di Kabupaten Kudus.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan klaim garansi dari pembeli *smartphone* di Kabupaten Kudus.

D. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI *SMARTPHONE* DENGAN GARANSI DI KABUPATEN KUDUS”, maka diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan teoritis dan praktis.

Oleh karena itu kegunaan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan khasanah ilmu pengetahuan, khususnya ilmu hukum, misalnya di dalam hukum perlindungan konsumen, hukum perjanjian, dan berbagai ilmu lainnya untuk memberikan manfaat bagi pengembang hukum khususnya di Indonesia.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu penemuan cara mengentaskan masalah hukum agar dapat memberikan manfaat secara praktis dan kegunaan bagi masyarakat, para pihak, dan mahasiswa Hukum yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam mempelajari skripsi ini, maka dijelaskan secara singkat pembahasan dari Bab I sampai dengan Bab V.

BAB I: sebagai pendahuluan dimana skripsi ini dikemukakan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: sebagai tinjauan pustaka yang terdiri dari kajian teoritis sehingga berguna untuk acuan melakukan pembahasan terhadap permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli *smartphone* dengan garansi di Kabupaten Kudus adalah sebagai berikut: Tinjauan Umum Perlindungan Hukum, Tinjauan Umum

Perlindungan Konsumen, Tinjauan Umum Perjanjian, Tinjauan Umum Perjanjian Jual Beli, Tinjauan Umum *Smartphone*, Tinjauan Umum Garansi.

BAB III: sebagai metode penelitian yang menjelaskan tentang metode pendekatan, spesifikasi penelitian, metode penentuan sampel, metode pengumpulan data, metode pengolahan dan penyajian data, serta metode analisa data.

BAB IV: memuat tentang hasil penelitian dan pembahasan yang merupakan inti dari skripsi ini yang meliputi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli *smartphone* dengan garansi di Kabupaten Kudus dan pelaksanaan klaim garansi dari pembeli *smartphone* di Kabupaten Kudus.

BAB V: merupakan bab penutup dimana terdiri dari kesimpulan dan saran penulis yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli *smartphone* dengan garansi di Kabupaten Kudus dan pelaksanaan klaim garansi dari pembeli *smartphone* di Kabupaten Kudus.