

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan bentuk suatu perlindungan konsumen dalam jual beli yang memberikan garis besar tentang asas-asas dalam berbisnis. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berlandaskan hukum Undang-Undang Dasar 1945 pasal 5 ayat 1, pasal 21 ayat 1 serta pasal 27 dan 33 memiliki tujuan yaitu menciptakan keseimbangan antara pelaku usaha dengan konsumen yang tujuannya untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen yang tingkat kekuasaannya lebih rendah dibanding produsen sebagai pelaku usaha.³ Konsumen yang tingkat kekuasaan yang lebih rendah dibandingkan pelaku usaha perlu mendapat perhatian serius bersama terkait hak-haknya karena tidak selalu konsumen bertindak melawan hukum pihak pelaku usaha.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berasaskan keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum, harus pula dapat mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha, sehingga dapat tercipta perekonomian yang sehat.⁴ Suatu tindakan yang perlu diterapkan dalam suatu kegiatan jual beli

³ UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁴ Moh Issamsudin, *"Efektifitas Perlindungan Konsumen Di Era Otonomi Daerah"*, Jurnal Hukum Khaira Ummah, Vol. 13. No. 1 (2018), hal 289.

yang dapat menjamin perlindungan konsumen salah satunya dengan memberikan jaminan perlindungan terhadap objek transaksi yang berupa layanan purna. Layanan purna jual biasanya meliputi pemberian garansi, pengembalian barang/dana, servis awal, dan penggantian suku cadang yang rusak.⁵

Mayoritas pelaku usaha banyak yang menerapkan layanan purna jual berupagaransi dan *refund* sebagai upaya menjaga kepuasan konsumen. Garansi adalah proses penggantian barang yang dibeli sebagai tanggung jawab atas kualitas produk. Masa garansi ditentukan dengan prosedur yang mengikat, dengan memperhatikan kebijakan yang berlaku.⁶Selain memberikan garansi, pelaku usaha juga harus memberikan pengembalian barang atau uang (*refund*). *Refund* adalah bentuk *register* atau pendaftaran yang digunakan penjual untuk memfasilitasi pembeli apabila barang yang dijual tidak sesuai pembeli boleh melakukan pengembalian barang kepada penjual.⁷ Kedua sistem tersebut sangat penting dan berguna sebagai Upaya perlindungan dan kepercayaan para konsumen.

Selain menjaga kepuasan konsumen, garansi merupakan bentuk komitmen dari penjual atau produsen terhadap pembeli atau konsumen, bahwa produk yang dijual memiliki kualitas sesuai dengan yang dijanjikan. Begitupun *refund* berfungsi untuk memberikan perlindungan kepada

⁵Fransiska Novita Eleanora dan Diana Fitriana, “*Layanan Purna Jual dan Perlindungan Hukum bagi Konsumen*”. Vol. 17, No. 2, 2023. Hal. 247-254.

⁶Novitarani Anisah, “Analisis Garansi terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Telepon Seluler”. Vol. 5, No. 3, 2016. Hal. 10.

⁷ Novita Dakwah, “ *Register Jual Beli Dalam Aplikasi Shopee Kajian Sosiologis*”, Jurnal unesa, Vol 8. No 06, (2021), hal 149

konsumen agar mereka tidak merasa terjebak atau kecewa dengan pembelian yang tidak memenuhi harapan. Jika barang atau layanan yang dibeli tidak sesuai dengan deskripsi atau tidak berfungsi dengan baik, konsumen dapat meminta *Refund* untuk mendapatkan kembali uang.

Pemberian layanan purna jual berupa garansi dan *refund* mulai banyak digunakan oleh berbagai toko untuk memberikan layanan terbaiknya. Salah satunya di Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung. Salah satu toko yang dimana dalam transaksi jual belinya mengimplementasikan garansi dan *refund* sebagai perlindungan untuk para konsumennya. Praktik jual beli Toko Tiga Jaya Elektronik adalah pembeli membeli suatu produk elektronik kemudian melakukan perjanjian jika barang yang dibeli tidak berfungsi atau adanya kecacatan produksi maka terjadi perjanjian garansi dan *refund*. Toko akan mengganti produk yang sama atau mengganti produk lain dengan harga yang sama. Tentunya perjanjian antara pembeli dan penjual terikat dengan nota pembelian, sebagai syarat utama dalam pengajuan garansi dan *refund*. Bahkan ketika pembeli menukarkan barang yang sudah dibeli dengan harga dibawahnya maka kembalian tersebut harus dibelanjakan lagi agar penjual tidak memberikan garansi atau *refund*. Selain itu, konsumen tidak dapat membatalkan pembelian produk elektronik yang telah dibeli tersebut.

Adapun sistem garansi Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung adalah garansi toko dan pabrik. Garansi pabrik atau garansi distributor dinyatakan secara tegas, tertulis dan resmi, sedangkan garansi toko disampaikan secara lisan. Barang yang bergaransi adalah barang yang dijual tidak sesuai, cacat,

dan rusak (bukan *human error*). Sedangkan sistem *refund* Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung adalah pengembalian biaya yang telah dibayarkan oleh konsumen jika barang yang dijual tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pihak toko. *Refund* diajukan ke toko dengan membawa nota pembelian dan barang yang dibeli maksimal 7 hari sejak pembelian.⁸

Terlepas dari sistem garansi dan *refund* di Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung, ditemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaan. Sebagian konsumen banyak yang mengklaim garansi dan *refund* produk di Toko Tiga Jaya Elektronik yang melebihi masa garansi yang berlaku. Padahal Toko Tiga Jaya Elektronik telah menentukan prosedur dan batas waktu garansi serta *refund* produk. Sementara menurut pandangan konsumen, ada konsumen yang merasa kecewa karena pengajuan garansi atau *refund* tidak memenuhi syarat yang ditentukan oleh toko.

Sebagaimana contoh kasus yang pernah terjadi pada salah seorang konsumen Toko Tiga Jaya Elektronik. Kronologis kasus yaitu konsumen mendatangi toko dengan maksud menukarkan lampu 23watt merk Krisbow yang rusak. Kerusakan yang dimaksud adalah kaca lampu bohlam dan dudukannya terlepas. Alasan ia menukarkan lampu tersebut karena masa garansi lampu 23watt merk Krisbow tersebut masih berlaku. Sehingga konsumen merasa berhak untuk mendapatkan penggantian lampu baru. Saat diklaim ke toko ternyata lampu yang rusak tersebut masih menyala, sehingga

⁸ Wawancara bersama Bapak ZR selaku pemilik Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung pada 19 September 2024

konsumen tidak mendapatkan garansi dan *refund*.⁹

Dilihat dari perspektif akad jual beli dalam Hukum Islam, sistem garansi dan *refund* pada pembatalan jual beli ini secara formal sah, karena jual beli yang diikatkan dengan syarat tertentu diperbolehkan menurut hukum Islam, dalam mazhab Hanafiyah syarat yang dimaksud yaitu syarat yang sejalan dengan tujuan transaksi. Pembeli dapat melakukan *refund* apabila barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan deskripsi yang dijelaskan oleh penjual ataupun kondisi barang yang memiliki kecacatan dengan syarat yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

Berdasarkan kasus di atas, bahwa konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha akibat tidak maksimalnya sistem garansi dan *refund* produk elektronik. Pada saat konsumen melakukan transaksi jual beli produk elektronik, seharusnya pelaku usaha bertanggung jawab memberikan garansi dan *refund* kepada konsumen dengan memberikan jangka waktu dan bentuk kerusakan secara detail.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang difokuskan pada bentuk garansi dan *refund* di Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung dan perspektif perlindungan konsumen dalam implementasi garansi dan *Refund* di Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung. Dengan demikian peneliti mengangkat judul penelitian **“Perlindungan Konsumen dalam Implementasi Garansi dan *Refund* Sebagai Layanan Purna Jual di Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung”**.

⁹ Wawancara bersama FA selaku konsumen Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung pada 21 September 2024

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks penelitian di atas, untuk mempermudah pemahaman mengenai permasalahan yang akan diteliti, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk layanan purna jual di Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung?
2. Bagaimana perlindungan konsumen dalam implementasi layanan purna jual di Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dalam permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis bentuk layanan purna jual di Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung.
2. Mengetahui dan menganalisis perlindungan konsumen dalam implementasi layanan purna jual di Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini kami harapkan dapat memiliki kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan menghasilkan kemanfaatan, untuk menambah ilmu pengetahuan, baik untuk peneliti maupun masyarakat

umum mengenai implementasi garansi dan *Refund* dalam perlindungan konsumen.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Toko Tiga Jaya Tulungagung

Penelitian ini untuk melaksanakan kewajiban sebagai pelaku usaha dalam memberikan Layanan Purna Jual dan informasi terkait dengan Layanan Purna Jual tersebut.

b. Bagi konsumen

Memberikan informasi kepada para konsumen mengenai hak-hak konsumen dalam perlindungan konsumen, agar konsumen lebih hati-hati dan selektif dalam melakukan transaksi jual beli.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini membahas terkait dengan layanan purna jual berkaitan dengan garansi dan *refund*. Adapun peneliti lain yang kemudian melakukan penelitian ditempat ini, bisa mengambil layanan purna jual selain garansi dan *refund*.

E. Penegasan Istilah

Untuk menghindari adanya kesalahan dalam penafsiran istilah oleh pembaca, serta memudahkan dalam memahami judul yang dipakai dalam proposal ini, maka penulis perlu memberikan penjelasan mengenai istilah-istilah yang terdapat dalam judul, sebagai berikut:

1. Penegasan Konseptual

a. Layanan Purna Jual

Layanan purna jual adalah layanan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen setelah kesepakatan jual beli dilakukan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan konsumen.¹⁰

b. Garansi dan *Refund*

Garansi adalah jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan produk yang baik, sesuai dengan spesifikasi, berfungsi sebagaimana seharusnya, dalam periode yang sudah ditentukan, yang mencakup semua atau bagian tertentu dari produk tersebut. Tujuannya untuk menciptakan dan meningkatkan kepuasan dari pelanggan.¹¹ *Refund* yaitu bentuk pengembalian barang akibat dibataalkannya atau tidak dijalankannya suatu kewajiban oleh pelaku usaha.¹²

c. 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 merugikan konsumen itu sendiri.¹³ Undang-undang perlindungan konsumen No.8 Tahun 1999 perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi

¹⁰ Tjiptono Fandi, *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2014), hal. 65.

¹¹ Oktavi Eko Anggraini, dkk, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Produk Dalam Hukum Bisnis*, Vol 1, Jurnal Hubisintek, 2020, hal 162

¹² Martin Steinmann dan Gerald Willen dalam Komarudin, *Metode Penulisan Skripsi dan Tesis*, Angkasa, Bandung, 1974, hal 97

¹³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hal. 25.

perlindungan kepada konsumen, karena yang menjadi faktor utama dalam perlindungan konsumen yakni adanya kerugian dalam kasus transaksi jual beli pada suatu barang.¹⁴

2. Penegasan operasional

Berdasarkan dari penegasan konseptual diatas, maka maksud dengan penelitian ini yang berjudul “Perlindungan Konsumen dalam Implementasi Garansi dan *Refund* Sebagai Layanan Purna Jual di Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung”, akan meneliti mengenai bagaimana bentuk dan perlindungan konsumen dalam implementasi garansi dan *refund* transaksi jual beli di Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam memaparkan penulisan yang sesuai dengan konteks atau fokus penelitian, maka sistematikanya adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, dalam bab pendahuluan ini membahas tentang konteks penelitian, pertanyaan dan fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan.

BAB II Kajian Pustaka, dalam bab ini menjelaskan tentang teori-teori, konsep dan penelitian terdahulu. Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah (A) Jual Beli, (B) Layanan purna jual berisi teori Garansi dan *Refund*, (C) Perlindungan Konsumen, dan (D) Penelitian Terdahulu.

BAB III Metode Penelitian, dalam bab ini menegaskan konsep penelitian

¹⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

yang dilakukan oleh peneliti. Peneliti menulis jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, teknik keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian, dalam bab ini berisi tentang paparan data dan temuan penelitian yang sudah diperoleh peneliti. A. Paparan data: 1) Bentuk garansi dan *Refund* di Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung 2) perlindungan konsumen dalam implementasi garansi dan *Refund* di Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung. B. Temuan Penelitian tentang implementasi garansi dan *Refund* dalam perlindungan konsumen di Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung.

BAB V Pembahasan, Dalam bab ini menjelaskan tentang fokus penelitian, yaitu meliputi: A. Bentuk garansi dan *Refund* di Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung, B. Perlindungan konsumen dalam implementasi garansi dan *Refund* di Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung.

BAB VI Penutup, dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran dari peneliti.