

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hukum perlindungan konsumen menjadi perhatian saat ini, karena terdapat peraturan untuk kesejahteraan masyarakat ataupun konsumen dan pelaksana usaha untuk memperoleh perlindungan. Pemerintah memiliki peran pengaturan, pengawasan dan pengontrolan kegiatan sehingga tercipta kondisi yang terkendali dan terkait satu sama lain.¹

Perlindungan bagi konsumen sangat penting dapat ditinjau secara formal dan material, seiring dengan perkembangan teknologi informasi dalam peningkatan kualitas usaha dan efisiensi usaha memproduksi produk yang dihasilkan untuk mencapai tujuan usaha. Untuk mencapai produktivitas dan efisiensi usaha, konsumen menjadi sasaran dampak dalam pelaksanaannya.²

Menurut pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen) mengatur bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum yang memberi

¹ Zulherman Idris dan Desi Apriani, 2019, **Tinjauan Terhadap Hukum Persaingan Usaha Indonesia Dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen**, Jurnal Panorama Hukum, Universitas Islam Riau, Volume 4, Nomor 1, ISSN: 2527-6654, hlm 19.

² Ratna Indah Lestari, Nur Wulan Suci dan Eka Maisara Amalia, 2022, **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Terlibat Dalam Transaksi Jual Beli Pada Media Sosial Instagram**, Jurnal Imu Hukum Fakultas Hukum Dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Volume 5, No 2, ISSN Online 2620-4959, ISSN Print: 2620-3715, hlm 201.

perlindungan kepada konsumen. Perlindungan untuk konsumen perlu dilakukan guna menjaga hak dan kewajiban dari konsumen untuk bertransaksi kepada produsen.³ Seperti halnya salah satu produk komunikasi yang dibutuhkan masyarakat saat ini seperti *gadget* atau *handphone*. *Gadget* atau *handphone* banyak disediakan oleh berbagai toko telepon seluler yang menawarkan *gadget* dengan berbagai merk dan harga yang bervariasi.

Gadget adalah sarana untuk berkomunikasi yang dipergunakan untuk menjalin interaksi antar masyarakat yang menimbulkan adanya kontak sosial. Perkembangan penggunaan *gadget* semakin canggih dengan adanya penawaran fasilitas unggulan, fitur yang menjadi karakteristik dan harga yang beraneka ragam. Konsumen akan memilih *gadget* dengan harga yang murah, fitur dan fasilitas yang baru. Maka dari itu banyak bermunculan perusahaan atau toko dengan penawaran *gadget*. Penyampaian informasi yang diberikan karyawan akan mempengaruhi minat konsumen dalam membeli *gadget*.⁴

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

³ Helda Natalia Simanullang, 2017, **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce**, Jurnal Ilmu Hukum, Universitas Riau, Volume 1, Nomor 1, P-ISSN: 2580-7447/E-ISSN: 2580-7455, hlm 114.

⁴ Puteri Asyifa Octavia Apandy, Melawati dan Panji Adam, 2021, **Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli**, Jurnal Manajemen dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Volume 3, Nomor 1, p-ISSN: 2715-0127, e-ISSN: 2715-0135, hlm 12.

memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.⁵

Dalam melakukan kegiatan jual beli antara konsumen dan toko terdapat beberapa ketentuan yang telah disepakati. Dalam melakukan transaksi pembelian *gadget* melalui 3 tahapan yaitu tahap pra transaksi, transaksi dan purna transaksi.⁶ Pada tahap pra transaksi dimana pihak Toko *Joy Phone* menawarkan *gadget* dengan mencantumkan informasi-informasi tentang harga, spesifikasi, bonus dan garansi atau layanan-layanan lainnya yang dibuat untuk menarik konsumen. Tahap selanjutnya yaitu tahap transaksi konsumen, pada tahap ini toko dan konsumen akan saling menukar informasi. Pihak toko *Joy Phone* akan memberikan informasi tentang harga *gadget* resmi yang tertera dalam brosur, spesifikasi dan kelebihan-kelebihannya dan hal-hal lain yang dibutuhkan oleh konsumen. Dipihak lain, toko *Joy Phone* juga akan memberitahukan informasi tentang kebutuhannya terhadap *gadget* yang akan dibelinya. Maka konsumen dan pihak toko *Joy Phone* akan dapat menentukan *gadget* resmi seperti apa yang cocok dan sesuai. Dalam tahap ini, pengetahuan konsumen akan menjadi kunci utama karena apabila konsumen tidak mengerti betul

⁵ Setia Putra, 2014, **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E Commerce**, Jurnal Hukum, Fakultas Hukum Universitas Riau, Volume 4, Nomor 2, ISSN 3321-1522, hlm 288

⁶ Roberto Ranto, 2019, **Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik**, Jurnal Ilmu Hukum, Magister Ilmu Hukum Universitas Kristen Satya Wacana, Volume 2, Nomor 2, ISSN 2344-0122, hlm 147.

mengenai *gadget* akan sangat dimungkinkan adanya penipuan atau pemberian informasi yang salah yang tentunya untuk keuntungan pelaku usaha. Informasi tersebut dapat dalam bentuk informasi harga, informasi komponen *gadget*, informasi perkembangan teknologi atau informasi-informasi pengetahuan umum yang berhubungan dengan *gadget*.⁷

Tahap purna transaksi, pelayanan purna jual yang diberikan oleh toko, *gadget* bekas dapat berupa pelayanan garansi dan berupa layanan *costumer service*.⁸ Toko *Joy Phone* dalam *gadget* bekas memberikan garansi yang berbeda-beda terhadap *gadget* bekas yang dijual. Garansi yang diberikan dapat dalam bentuk perbaikan apabila *gadget* bekas mengalami kerusakan, memperoleh garansi dari waktu pembelian. Jangka waktu garansi pun juga berbeda-beda sesuai kebijakan toko. Toko *Joy Phone* memberikan garansi dengan jangka waktu garansi yang berbeda-beda sesuai dengan kebijakan yang telah berlaku pada toko.

Beberapa hal lain yang dapat menjadi perhatian dalam perlindungan konsumen yaitu menyangkut kesepakatan bersama antara toko *Joy Phone* dengan konsumen. Toko *Joy Phone* menawarkan *gadget* bekas, dengan ketentuan bahwa kerusakan yang timbul akibat kelalaian dari konsumen dan merusak fisik dari *gadget* tersebut akan menjadi tanggung jawab

⁷ Gusti Ayu Sandrina, 2023, **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Ketidakesesuaian Kualitas Barang Yang Dibeli Pada Aplikasi Belanja Tiktok Shop**, Jurnal Kertha Semaya, Universitas Udayana, Volume 11, Nomor 3, ISSN: 2303-0569, hlm 489.

⁸ Sarah D.L.Roeroe, 2013, **Efektivitas Hukum Dalam Layanan Purna Jual Ditinjau Dari Aspek Perlindungan Konsumen**, Jurnal Hukum, Universitas Sam Ratulangi Manado, Volume 21, Nomor 4, ISSN 2254-0441, hlm 15.

konsumen dan tidak berada dalam garansi yang diberikan oleh pihak toko. Untuk pembelian *gadget bekas* hanya memperoleh garansi selama 1 tahun.

Dalam Kitab Undang Undang Hukum Perdata Pasal 1337 menyatakan bahwa suatu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan Undang-Undang, kesusilaan atau ketertiban umum dan pasal ini mempertegas bahwa klausul eksonerasi pada kartu garansi itu melanggar hukum karena klausul eksonerasi tentu saja sangat merugikan konsumen.⁹ Misalnya garansi tidak berlaku untuk *software/* program, kerusakan karena terbakar, lembab, serangga dan kondisi barang tidak utuh pada saat komplain, barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar/kembali kecuali ada perjanjian/persetujuan lebih dahulu, nota ini berlaku sebagai bukti garansi, klaim garansi tidak dilayani bila tidak disertai nota di atas, barang yang sudah di *service/dipesan* lebih 1 bulan tidak diambil bila rusak/hilang bukan tanggung jawab toko.

Adapun data yang menunjukkan adanya pelanggaran atas pemberian garansi pembelian *gadget* di Toko *Joy Phone* tahun 2020-2022 dapat disajikan sebagai berikut:

⁹ Putu Wilang Prayoga, I Nyoman Sujana dan Ida Ayu Putu Widiati, 2021, **Transaksi Jual Beli Produk Impor Telematika Dan Elektronika Dalam perspektif Undang Undang Perlindungan Konsumen**, Jurnal Interpretasi Hukum, Fakultas Hukum Universitas Warmadewa, Volume 2, Nomor 2, ISSN: 2746-5047, hlm 459.

Tabel 1.1
Penjualan *Gadget* Toko Joy Phone
Tahun 2020-2022

No	Tahun	Penjualan (Unit)	Pelanggaran (Unit)	Keterangan
1.	2020	46	1	Pelanggaran Pasal 4 UUPK Konsumen merasa tidak nyaman karena adanya kerusakan pada <i>gadget</i>
			1	Pelanggaran Pasal 4 UUPK Konsumen tidak dapat menukar <i>gadget</i> dengan unit baru padahal kerusakan <i>gadget</i> bukan karena <i>human eror</i>
2.	2021	79	2	Pelanggaran Pasal 25 UUPK Pelaku usaha tidak menyediakan suku cadang untuk fasilitas perbaikan sehingga menyebabkan konsumen harus menunggu
			1	Pelanggaran Pasal 4 UUPK Konsumen belum mendapat penggantian <i>gadget</i> sesuai dengan perjanjian
3.	2022	98	1	Pelanggaran Pasal 4 UUPK Konsumen belum mendapat informasi yang jelas terkait garansi sehingga konsumen tidak mengetahui apa saja yang menjadi tanggungan garansi
			2	Pelanggaran Pasal 25 UUPK Pelaku usaha tidak menyediakan suku cadang untuk fasilitas perbaikan sehingga menyebabkan konsumen harus menunggu

Sumber: Toko Joy Phone (2023)

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa selama tahun 2020-2022 terjadi peningkatan penjualan *gadget*, namun masih juga terdapat pelanggaran hak-hak konsumen sesuai dengan Undang-Undang

Perlindungan Konsumen (UUPK). Hal ini terjadi karena kurangnya komunikasi yang baik antar konsumen dengan pihak *Joy Phone*. Pelanggaran atas Pasal 4 dan Pasal 25 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menunjukkan bahwa pemilik Toko *Joy Phone* belum dengan baik melaksanakan kegiatan penjualan sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang berlaku.

Maka dari itu perlu adanya perlindungan konsumen dalam melakukan produk *gadget* yang ditawarkan oleh toko. Perlindungan kepada konsumen merupakan usaha yang dilakukan toko dalam menjamin produk sesuai dengan harapan konsumen dan memberikan *service* atau garansi jika mengalami kerusakan tidak pada waktunya sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa hak konsumen adalah kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang. Toko memberikan rasa kepuasan bagi konsumen terhadap produk yang diberikan sebagai bentuk adanya perlakuan yang adil dan jujur.¹⁰

Hal ini menunjukkan pentingnya perlindungan hukum konsumen tercantum dalam peraturan perundang-undangan untuk meminimalisir terjadinya permasalahan di kemudian hari bagi pelaku usaha dan konsumen. Dengan demikian kesepakatan antara pihak toko dengan konsumen adalah termasuk ke dalam perjanjian timbal balik karena masing-masing dari para pihak mempunyai hak dan kewajiban. Dalam perjanjian timbal balik bila pihak yang satu tidak melakukan kewajibannya maka pihak yang lain pun tidak

¹⁰ I Putu Sika Adi Putra dan I Gede Artha, 2020, **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pembeli Barang Online Yang Tidak Sesuai Dengan Yang Ditawarkan**, Volume 8, Nomor 6, ISSN: 2303-0569, hlm 1075.

berkewajiban untuk memenuhi prestasi.¹¹ Hal ini menunjukkan pentingnya perlindungan konsumen dalam melakukan transaksi pembelian barang seperti pembelian *gadget*.

Pemilik Toko *Joy Phone* juga menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan terkait pasca dilaksanakannya transaksi jual beli, pihak Toko *Joy Phone* telah memiliki prosedur pembelian dimulai dari pratransaksi, transaksi dan pasca transaksi. Ketika konsumen melakukan pembelian *gadget* bekas, konsumen akan memperoleh nota pembelian dari sales bagian depan. Di dalam nota pembelian tersebut telah mencantumkan garansi pembelian *gadget* bekas serta ketentuan yang mencakup klaim garansi dapat dilakukan jika kerusakan yang timbul bukan karena *human eror*, tingkat kerusakan pun dibedakan menjadi tingkat kerusakan mayor maupun minor. Dalam nota pembelian tersebut juga ditandatangani oleh konsumen sebagai bukti persetujuan atas kesepakatan jual beli *gadget*. Jika konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan pemberian garansi yang diberikan, maka konsumen dapat menyelesaikan permasalahan atau klaim dengan melakukan pelaporan kepada pihak yang berwajib. Toko *Joy Phone* sebagai pelaku usaha dan konsumen berada di bawah payung hukum.¹²

Sejak dahulu menjadi kewajiban Toko *Joy Phone* untuk menjamin barang yang dijualnya itu bebas dari cacat tersembunyi. Jaminan ini merupakan perikatan otomatis dibebankan kepada pelaku usaha. Tanggung

¹¹ Maria Alberta Liza Quintarti, 2020, **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Makanan Yang Tidak Memenuhi Standar Mutu Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999**, Jurnal Hukum, Universitas Flores, Volume 1, Nomor 4, ISSN Cetak 2722-9475, ISSN Online 2722-9467, hlm 860.

¹² Wawancara dengan I Wayan Sudarma pemilik Toko *Joy Phone* pada 5 Juli 2023 pukul 10.00 WITA

jawab Toko *Joy Phone* dalam layanan purna jual harus diperhatikan dengan benar oleh pelaku usaha karena ini menyangkut hak-hak konsumen yang harus dilindungi. Tanggung jawab pelaku usaha apabila barangnya rusak selama masa garansi harus memperbaiki atau mengganti produk yang rusak dengan barang baru, penggantian barang baru (*replace new*) ini berlaku selama 1 (satu) bulan dihitung dari tanggal pembelian.

Penelitian yang dilakukan oleh Saputra menemukan bahwa pengaturan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen *handphone* yang membeli di toko resmi *handphone* kurang diketahui oleh konsumen. Upaya yang diberikan oleh pemerintah terkait dengan perlindungan konsumen dalam penggunaan klausula baku yang bersifat menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha adalah dalam bentuk memberikan pengawasan terhadap pelaku usaha dan pembinaan terhadap konsumen. Apabila terjadi sengketa, konsumen dapat mengajukan gugatan ataupun tuntutan sesuai dengan hak dan kepentingan yang dirugikan. Upaya hukum bagi konsumen yang dirugikan atas produk yang dibeli di toko *handphone* dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu melalui cara non litigasi dan cara litigasi (pengadilan).¹³

Penelitian yang sama juga diperoleh oleh Novitarani bahwa perbedaan garansi antara garansi distributor dan garansi toko cukup mempengaruhi daya beli telepon seluler oleh masyarakat. garansi di sini berperan penting untuk menjamin kelangsungan telepon seluler yang dibeli

¹³ Benandri Dwiki Saputra, 2019, **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Handphone Resmi di Toko Handphone di Kota Magelang**. Jurnal Hukum Universitas Diponegoro, Volume 8, Nomor 2, ISSN: 2217-0412, hlm 921.

oleh konsumen. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk menjamin telepon seluler tersebut aman dan dapat digunakan dengan layak oleh konsumen.¹⁴

Berdasarkan uraian fenomena yang terjadi di Toko Joy *Phone* saat melakukan pembelian *gadget* bekas dan hasil penelitian sebelumnya, maka penulis bermaksud untuk mengkaji penelitian yang berjudul **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Gadget* Bekas (Study Pada Toko Joy *Phone* Gianyar Bali).**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *gadget* bekas (*second*) di Toko Joy *Phone*?
2. Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap jaminan garansi dalam melakukan transaksi jual beli *gadget* bekas (*second*) di Toko Joy *Phone*?

1.3 Ruang Lingkup Masalah

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *gadget* bekas (*second*) di Toko Joy *Phone* dan pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap

¹⁴ Anisah Novitarani, Suradi dan Rinitami Njatrijani, 2016, **Analisis Garansi Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Telepon Seluler**, Jurnal Hukum, Universitas Diponegoro, Volume 5, Nomor 3, ISSN: 5412-0432, hlm 194.

jaminan garansi dalam melakukan transaksi jual beli *gadget* bekas (*second*) di Toko Joy Phone.

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

1. Untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, Khususnya pada bidang penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa.
2. Untuk perkembangan ilmu pengetahuan hukum.
3. Sebagai syarat menyelesaikan jenjang Pendidikan Strata 1 (S1) di Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *gadget* bekas (*second*) di Toko Joy Phone.
2. Untuk mengetahui pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap jaminan garansi dalam melakukan transaksi jual beli *gadget* bekas (*second*) di Toko Joy Phone.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Jenis Penelitian

Penelitian merupakan penelitian hukum empiris merupakan penelitian penafsiran sebagai peristiwa empiris atau nyata dengan melakukan pengamatan dalam keadaan yang sesungguhnya.¹⁵ Penelitian ini didapat

¹⁵ Peter Mahmud Marzuki, 2015, **Penelitian Hukum**, Kencana, Jakarta, hlm 35.

melalui masyarakat dengan cara penyebaran observasi dan *interview*.¹⁶ Penelitian ini memfokuskan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *gadget* bekas (*second*) di Toko Joy Phone dan pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap jaminan garansi dalam melakukan transaksi jual beli *gadget* bekas (*second*) di Toko Joy Phone.¹⁷

1.5.2 Jenis Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan *the fact approach* dan *statute approach*. Adapun penjelasan masing-masing pendekatan yaitu:

1. Pendekatan fakta (*the fact approach*) dilaksanakan dengan mengetahui fakta-fakta yang ada atau terjadi dalam lapangan (masyarakat) pada lokasi kejadian dengan mengumpulkan informasi-informasi terkait isu hukum yang dibahas.¹⁸ Dalam penelitian ini dengan melihat upaya pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap jaminan garansi dalam melakukan transaksi jual beli *gadget* bekas (*second*) di Toko Joy Phone.
2. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dilaksanakan dengan merujuk pada berbagai berbagai regulasi serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan atau isu hukum yang sedang diteliti¹⁹. Dalam penelitian ini meneliti semua

¹⁶ Amiruddin dan H, Zainal Asikin, 2015, **Pengantar Metode Penelitian Hukum**, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm 68.

¹⁷ Amiruddin dan H, Zainal Asikin, 2017, **Pengantar Metode Penelitian Hukum**, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm 26.

¹⁸ Soerjono Soekanto, 2017, **Pengantar Penelitian Hukum**, UI Press, Jakarta, hlm 93.

¹⁹ I Made Pasek Diantha, 2016, **Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum**, Prenada Media Group, Jakarta, hlm 162.

peraturan perundang-undangan dan mempunyai kaitan dengan permasalahan (isu hukum) yang sedang dihadapi

1.5.3 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris dengan menggunakan dua jenis data berupa data primer dan data sekunder.

1. Data primer.

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari objek penelitian merupakan data yang bersumber dari hasil penelitian di lapangan yang diperoleh secara langsung. Data primer yang digunakan yaitu jawaban konsumen yang melakukan pembelian *gadget* bekas di Joy Phone atas pertanyaan yang diajukan penelitian terkait permasalahan hukum dalam penelitian ini.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang bersumber pada penelitian perpustakaan (*Library Research*) yakni penelitian yang dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan, publikasi tentang hukum berupa buku-buku dibidang ilmu hukum, tulisan karya ilmiah atau jurnal hukum, maupun pendapat dari para sarjana hukum yang relevansinya dengan masalah dan pemecahan masalah dalam skripsi ini. Data sekunder adalah data yang digunakan sebagai data pendukung yang diperoleh dari bahan hukum primer dan sekunder.²⁰ Sumber bahan hukum penelitian ini adalah:

²⁰ L.J. Van Apeldoorn, 2015, **Pengantar Ilmu Hukum**, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, hlm 3.

- a. Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Bahan hukum sekunder adalah buku, artikel, jurnal, hasil penelitian dan lain sebagainya yang relevan dengan permasalahan terkait bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen saat melakukan pembelian *gadget* bekas di Toko Joy Phone

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer

Teknik pengumpulan data primer adalah dengan:

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data. Pada kegiatan tersebut penulis melakukan pengamatan atau meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi atau membuktikan kebenaran dari sebuah desain penelitian yang sedang dilakukan.

b. Teknik wawancara (*interview*)

Teknik wawancara digunakan untuk mengumpulkan data primer dengan mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan kepada responden maupun informan terkait dengan permasalahan penelitian. Wawancara dalam penelitian ini merupakan pengumpulan data melalui tanya jawab terstruktur secara langsung kepada konsumen

yang melakukan pembelian *gadget* di Toko Joy *Phone*. Wawancara dilakukan dengan mempersiapkan pedoman wawancara yang kemudian dikembangkan saat melakukan wawancara sehingga wawancara kepada konsumen dan pelaku usaha menjadi terarah. Sedangkan teknik studi dokumen digunakan untuk mengumpulkan bahan-bahan hukum relevan berdasarkan pengangkatan masalah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen saat melakukan pembelian *gadget* bekas di Toko Joy *Phone*.

2. Data sekunder

Teknik pengumpulan data sekunder melalui teknik studi perpustakaan (*Library Research*) dan studi dokumen yang dimaksudkan sebagai arah pikiran dan tujuan penelitian dengan membaca, menelaah dan mengutip dari buku-buku sebagai literatur dan menggunakan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait dengan masalah-masalah yang dibahas dan digolongkan ke dalam:

- a. Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Bahan hukum sekunder adalah buku, artikel, jurnal, hasil penelitian dan lain sebagainya yang relevan dengan permasalahan terkait bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen saat melakukan pembelian *gadget* bekas di Toko Joy *Phone*

1.5.5 Teknik Analisis Data

Teknik pengolahan data dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni analisis kualitatif yang menghasilkan data deskriptif analitis yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis maupun lisan dan juga perilaku yang nyata, diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Dalam hal ini data yang dikumpulkan adalah data naturalistik yang terdiri atas kata-kata (narasi), data sukar diukur dengan angka, bersifat monografis atau berwujud kasus-kasus sehingga tidak dapat disusun ke dalam struktur klasifikasi, hubungan antar variabel tidak jelas, sampel lebih bersifat non probabilitas, dan pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara atau *interview*.

Dalam penelitian dengan teknik analisis kualitatif atau yang sering dikenal dengan analisis deskriptif kualitatif maka keseluruhan data yang terkumpul baik dari data primer maupun data sekunder, akan diolah dan dianalisis dengan cara menyusun data secara sistematis, digolongkan dalam pola dan tema, diklasifikasikan, dihubungkan antara satu data dengan data lainnya, dilakukan interpretasi untuk memahami makna data dalam situasi sosial, dan dilakukan penafsiran dari perspektif peneliti setelah memahami makna data dalam situasi sosial, dan dilakukan penafsiran dari perspektif peneliti setelah memahami keseluruhan kualitas data. Proses analisis tersebut dilakukan secara terus menerus sejak pencarian data di lapangan dan berlanjut terus hingga pada tahap analisis. Setelah dilakukan analisis secara kualitatif kemudian data akan disajikan secara deskriptif kualitatif dan sistematis.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan hasil penelitian untuk mencapai hasil akurat, tentunya terdapat pembahasan yang sistematis. Pada bagian pertama yang meliputi halaman sampul, halaman judul, halaman prasyarat gelar sarjana hukum, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman pengesahan panitia penguji ujian, halaman pernyataan keaslian, motto, kata pengantar, abstrak, daftar isi dan daftar lampiran yang menunjang disusunnya penelitian ini.

Penulis menyadari sistematika penulisan skripsi ini menjadi 5 (lima) bab yang berhubungan erat satu sama lain, dengan perincian sistematika penulisan sebagai berikut:²¹

1.6.1 BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB I ini diuraikan gambaran umum mengenai pokok permasalahan yang ingin diteliti sehingga menemukan apa saja permasalahan konkret dan hubungan permasalahan satu dengan yang lainnya. Pada bab ini secara umum menyajikan latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup masalah, tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

1.6.2 BAB II KAJIAN TEORITIS

Pada BAB II ini untuk menguji permasalahan hukum pada pembahasan permasalahan atau rumusan masalah yang diteliti, tentunya tidak dapat terlepas dari adanya norma-norma hukum, teori-teori hukum

²¹ Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati, 2021, **Buku Panduan Penulisan Skripsi**. Denpasar. Hlm 48.

yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat tanpa melupakan variabel penelitian, asas-asas hukum yang akan digunakan untuk membahas permasalahan dalam penelitian ini. Penggunaan norma hukum, konsep hukum, teori hukum dan asas hukum untuk dapat mewujudkan kebenaran dari pembahasan permasalahan yang bersifat konsensus yang dapat ditemukan dengan upaya penelusuran. Hal ini digunakan sebagai alat atau pedoman yang digunakan untuk membahas permasalahan hukum sebagaimana ditentukan dengan rumusan masalah.

1.6.3 BAB III PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *GADGET* BEKAS (*SECOND*) DI TOKO *JOY PHONE*

Pada BAB III ini membahas mengenai mekanisme transaksi jual beli *gadget* bekas (*second*) di Toko *Joy Phone*, membahas mengenai hak dan kewajiban konsumen dalam transaksi jual beli *gadget* bekas (*second*) di Toko *Joy Phone*.

1.6.4 BAB IV PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA TERHADAP DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *GADGET* BEKAS (*SECOND*) DI TOKO *JOY PHONE*

Pada BAB IV ini membahas mengenai hak dan kewajiban toko *Joy Phone* dalam jual beli *gadget* bekas (*second*) dan jaminan garansi dalam transaksi jual beli *gadget* bekas (*second*) di Toko *Joy Phone*.

1.6.5 BAB V PENUTUP

Pada BAB V yang menjadi bab akhir dalam penyusunan penulisan ini, yang akan merangkum secara rinci dan singkat mengenai pembahasan yang dibahas pada bab sebelumnya dengan memberikan saran terkait pembahasan permasalahan tersebut.

