

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia berdasarkan kodratnya selalu hidup bersama-sama dengan manusia lainnya. Kecenderungan hidup bersama-sama yang dimiliki oleh manusia telah membentuk suatu kelompok dalam menjalankan hidupnya. Berdasarkan kecenderungan manusia untuk hidup bersama-sama, manusia disebut sebagai makhluk sosial.¹ Manusia memiliki karakteristik dasar sebagai makhluk sosial dalam arti setiap manusia memiliki keinginan untuk berkumpul dan berkelompok dengan manusia lainnya dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal ini selaras dengan pandangan filsafat Yunani Aristoteles pada ratusan tahun lalu yang menyebutkan manusia sebagai *zoon politikon*.²

Beberapa argumentasi bahwa manusia sebagai makhluk sosial yang selalu hidup berkelompok diantaranya sebagai berikut:³

1. Hasrat untuk membela diri

Manusia memiliki naluri untuk mempertahankan hidupnya sebagaimana naluri dasar yang dimiliki oleh setiap makhluk hidup. Oleh karena itu, untuk mempertahankan dirinya dan memberikan rasa aman bagi hidupnya, manusia hidup secara berkelompok-kelompok untuk menjamin adanya bantuan ketika terjadi suatu serangan tertentu.

¹ Dr. Rr Dijan Widijowati, S.H., M.H., 2018, *Pengantar Ilmu Hukum*, Penerbit Andi, hlm.18

² *Ibid*, hlm.18

³ R. Soeroso, 2013, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta Bumi Aksara, hlm.215

2. Hasrat untuk mengadakan keturunan

Manusia memiliki kebutuhan untuk reproduksi yang memiliki tujuan untuk mempertahankan keturunannya, sehingga manusia akan mencari pasangan hidupnya, membuat keturunan dan hidup bersama-sama sebagai keluarga.

3. Hasrat untuk memenuhi makan dan minum (memenuhi kebutuhan ekonomis).

Manusia membutuhkan sandang, pangan, dan papan untuk mempertahankan hidupnya, tetapi kebutuhan-kebutuhan tersebut tidak dapat dipenuhi sendiri, karena manusia memiliki kemampuan yang terbatas dalam memproduksi jenis-jenis kebutuhan tersebut, sedangkan kebutuhan manusia sangat kompleks. Oleh karena itu, manusia membutuhkan manusia lainnya untuk memenuhi semua kebutuhan tersebut. Salah cara manusia untuk memenuhi kebutuhan ekonomis ialah dengan cara melakukan perdagangan atau barter.

Dalam praktik pemenuhan kebutuhan oleh manusia dengan cara melakukan interaksi dengan manusia lainnya tidak selalu tanpa masalah, karena hanya kebutuhan manusia yang harus dipenuhi dengan cara melewati suatu masalah akibat pertentangan kepentingan diantara manusia satu dengan manusia lainnya.⁴

Berdasarkan nilai dasar bahwa manusia memiliki kepentingan dan kebutuhan yang harus dipenuhi dengan beragam bentuk interaksi dan kepentingan, maka manusia membutuhkan suatu aturan atau tatanan yang dapat mengatur hubungan diantara manusia. Pada awalnya, aturan-aturan tersebut sifatnya sangat sederhana, tetapi selaras dengan semakin banyaknya manusia dan semakin

⁴ Dr. Rr Dijan Widijowati, S.H., M.H., *Op cit*, hlm.21

banyaknya permasalahan, aturan-aturan yang dibutuhkan juga akan menjadi semakin kompleks dan beragam.⁵

Perkembangan zaman saat ini membuat kebutuhan yang semakin banyak sehingga sektor perdagangan makin meluas dan banyaknya para pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli suatu barang dan/atau jasa salah satunya yaitu produk elektronik. Istilah jual beli dalam hukum perjanjian Indonesia diadopsi dari istilah *koop en verkoop* dalam bahasa Belanda. Hukum Belanda juga mengikuti konsep *emptio vendito* yang berasal dari hukum Romawi. Dalam hukum Romawi istilah jual beli adalah *emptio vendito*. *Emptio* bermakna membeli, kemudian *venditio* bermakna sebagai menjual. Dari istilah tersebut terlihat hubungan yang bersifat timbal balik antara dua pihak yang melakukan perbuatan hukum yang berbeda, pihak yang satu melakukan tindakan hukum untuk menjual, dan pihak yang lain melakukan tindakan untuk membeli.⁶

Jual beli menurut Pasal 1457 *Burgerlijk Wetboek* (B.W) yang diterjemahkan dengan istilah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) adalah suatu persetujuan atau perjanjian yang mengikat pelaku usaha dan pembeli, pembeli mengikatkan diri untuk menyerahkan suatu barang yang disetujui bersama, dan pembeli mengikatkan diri untuk membayar harga barang yang disetujui bersama.⁷

Defenisi jual beli di atas dapat ditarik simpulan bahwa unsur-unsur yang terkandung jual beli, adalah sebagai berikut:⁸

⁵ *Ibid*, hlm.34

⁶ Ridwan Khairandy. 2016. *Perjanjian Jual Beli*. Yogyakarta: FH UII Press, hlm.1

⁷ *Ibid*, hlm.2-3

⁸ *Ibid*, hlm.7

- a. Adanya para pihak, yaitu pelaku usaha dan pembeli;
- b. Ada barang yang ditransaksikan;
- c. Ada harga; dan
- d. Ada pembayaran dalam bentuk uang.

Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Kerugian yang dialami oleh konsumen dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Apabila pembeli yang dalam hal ini konsumen tidak mendapatkan atau menerima barang atau jasa sesuai dengan yang diperjanjikan, maka pelaku usaha telah melakukan wanprestasi sehingga konsumen mengalami kerugian. Wanprestasi salah satu pihak dalam perjanjian merupakan kelalaian untuk memenuhi syarat yang tercantum dalam perjanjian.

Disamping wanprestasi, kerugian dapat pula terjadi diluar hubungan perjanjian, yaitu jika terjadi perbuatan melanggar hukum yang dapat berupa adanya cacat pada barang atau jasa yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, baik itu karena rusaknya atau musnahnya barang itu sendiri, maupun kerusakan atau musnahnya barang akibat cacat pada barang itu.

Selain disebabkan karena wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum, kerugian yang dialami konsumen selama ini juga banyak disebabkan karena konsumen kurang kritis terhadap barang-barang yang ditawarkan, sehingga kerugian yang dialami oleh konsumen bukan hanya kerugian finansial, akan tetapi juga dapat merugikan kesehatan atau keselamatan hidup konsumen itu sendiri.⁹

Kondisi konsumen yang banyak dirugikan, memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya sehingga hak-hak konsumen tidak dapat ditegakkan. Namun sebaliknya, perlu diperlihatkan bahwa dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, tidak boleh justru mematikan usaha produsen karena keberadaan produsen merupakan suatu yang esensial dalam perekonomian negara. Oleh karena itu, ketentuan yang memberikan perlindungan kepada konsumen juga harus diimbangi dengan ketentuan yang memberikan perlindungan kepada pelaku usaha, sehingga perlindungan konsumen justru membalik kedudukan konsumen dari kedudukan yang lemah menjadi lebih kuat dan sebaliknya pelaku usaha yang menjadi lemah.

UNMAS DENPASAR

Menurut Friedman, agar hukum dapat bekerja harus dipenuhi tiga syarat yaitu:

1. Aturan harus dapat dikomunikasikan kepada subjek yang diaturnya;
2. Subjek yang diaturnya mempunyai kemampuan untuk melaksanakan aturan itu;
3. Subjek itu harus mempunyai motivasi untuk melaksanakan aturan itu.¹⁰

⁹ Bambang Setiawan, *Meningkatkan Citra Konsumen Indonesia yang Berkualitas*, Makalah, Disajikan dalam Temu Wicara Nasional Perlindungan Konsumen

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Pembaruan Hukum Ekonomi Indonesia*, Universitas Airlangga Surabaya, 2012, hlm.3, dikutip dari Lawrence W. Friedman, *The Legal System*, (New York: Russel Sage Foundation, 1975), hlm.56

Berdasarkan padangan tersebut, dapat dikemukakan bahwa pembentukan ketentuan hukum atau pembaruan hukum bukan sekadar pembaruan substansi hukumnya, melainkan pembaruan orientasi dan nilai-nilai yang melandasi aturan hukum tersebut. Dengan demikian, pembaruan hukum harus diatrikan sebagai mengadopsi nilai-nilai hukum yang baru sebagai akibat perubahan nilai-nilai hidup bermasyarakat.¹¹

Untuk itu pemerintah Indonesia menerbitkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Diundangkannya UU Perlindungan Konsumen tersebut diharapkan bahwa konsumen tidak lagi diperlakukan sebagai objek dalam bisnis, tetapi sebagai subjek yang memiliki kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha. Bagi konsumen di Indonesia, diundangkannya UU Perlindungan Konsumen merupakan kabar baik yang memberikan kepastian hukum untuk melindungi hak-hak dan kepentingan konsumen.

Akibat hukum dari perjanjian jual beli adalah adanya penyerahan hak milik atas barang yang dijual dari pelaku usaha kepada pembeli. Disisi lain dalam membeli produk elektronik, produsen berkewajiban untuk memberikan garansi kepada produk tersebut. Kewajiban garansi dari produsen berarti menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa berlaku dan kewajiban untuk memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.

¹¹ *Ibid*

Dan karena ketentuan mengenai jaminan/garansi diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu:

Pasal 7 Huruf e kewajiban pelaku dimana berbunyi "Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan".

Pasal 25 UUPK ayat (1) "Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan. "

Ayat (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:

- a. Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
- b. Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26 UUPK yaitu Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/ atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia nomor 19/MDAG/PER/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan

Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronik yaitu:¹²

Setiap produk telematika dan elektronik yang di produksi dan/atau diimpor untuk diperdagangkan di pasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam Bahasa Indonesia.

Pernyataan dalam pasal di atas maka dapat disimpulkan bahwa kewajiban menyediakan suku cadang atau fasilitas jaminan/garansi wajib disediakan oleh pelaku usaha karena apabila tidak maka dapat melanggar hukum. Jaminan atau garansi biasanya dilakukan jika telah ditentukan terlebih dahulu dalam perjanjian.

Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1320 sahnya suatu perjanjian adalah sebagai berikut;

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Garansi atau lazim disebut *warranty* adalah surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak pelaku usaha menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu. Garansi ini sangat bermanfaat bagi konsumen. Garansi menjamin kualitas suatu produk dan garansi juga dapat digunakan oleh konsumen untuk melakukan tuntutan kerugian yang diderita akibat

¹² Ayu Anastasia Wulan, Skripsi: "*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Garansi Lifetime Produk Tupperware*", http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repository.radenintan.ac.id/3412/1/SKRIPSIFULL.pdf&ved=2ahUKEwi8tNfgvrfgAhUE148KHXq_DYQFjAAEGQIBRAB&usq=AOvVaw2n4PNq5Sm8lyuQlbRqoh1g, diakses Selasa, 3 Agustus 2021, pukul 15.30 WITA.

kerusakan suatu produk. Garansi juga memberikan manfaat bagi konsumen dan juga para pelaku usaha.

Proses klaim garansi juga memiliki beberapa tahapan dan juga syarat ketentuan sesuai dengan yang diberikan oleh pelaku usaha. Namun bagi beberapa konsumen, proses klaim garansi dirasa cukup sulit dilakukan dan agak mempersulit konsumen untuk mendapatkan hak-haknya sebagai seorang konsumen, maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan dibuat dalam bentuk skripsi yang berjudul **"Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Proses Klaim Garansi Pada UD. Anugerah Photo Denpasar."**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses pengaturan klaim garansi yang sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada UD. Anugerah Photo Denpasar?
2. Bagaimana penerapan perlindungan hukum dan tanggung jawab terhadap konsumen dalam proses klaim garansi di UD. Anugerah Photo Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

1. Untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan oleh mahasiswa dalam usaha menyampaikan pikiran ilmiah secara praktis dan teoritis.
2. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan mahasiswa khususnya ilmu pengetahuan hukum.
3. Untuk membulatkan studi mahasiswa dibidang ilmu hukum.
4. Untuk dapat mengimplementasikan ilmu hukum pada suatu karya tulis yang bersifat teoritis

5. Untuk mengembangkan diri pribadi mahasiswa ke dalam kehidupan masyarakat.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui proses klaim garansi yang sesuai menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam proses klaim garansi di UD. Anugerah Photo Denpasar.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi atau manfaat baik dari sisi teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Skripsi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman betapa pentingnya kesadaran kita sebagai masyarakat dalam pemenuhan perlindungan hukum dan hak-hak konsumen khususnya dalam hal klaim garansi produk elektronik.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Konsumen

Dapat memberikan dorongan akan perlindungan hukum dan hak-hak yang diperoleh konsumen dalam membeli produk elektronik yang memiliki garansi. Sehingga konsumen tidak sembarangan dan bisa memilih produknya dengan teliti agar ketika terjadi suatu masalah pada produk yang dibelinya, konsumen bisa mengetahui langkah apa yang harus diambil.

b. Bagi Pelaku Usaha

Dapat memberikan pemahaman tentang perlindungan dan hak-hak yang didapat oleh konsumen dalam melakukan proses klaim garansi yang sebagaimana telah diperjanjikan dengan seadil-adilnya menurut batas-batas yang dibenarkan Undang-Undang atau Peraturan yang telah berlaku sehingga tidak terjadi ketidaknyamanan yang dirasakan oleh salah satu pihak.

c. Bagi Pemerintah.

Dapat mendorong pihak pemerintah untuk lebih bersikap aktif dalam merespon permasalahan perlindungan konsumen yang terjadi di dunia perekonomian yang semakin pesat sehingga tercipta hubungan yang baik antara konsumen, pelaku usaha dan juga pemerintah.

d. Bagi Masyarakat.

Dapat memberikan pengetahuan sehingga dapat menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk berpikir dan bertindak kritis terhadap segala ketimpangan dalam hubungan perlindungan konsumen yang terjadi di lingkungannya sehingga tercapai kenyamanan dalam jual-beli suatu produk.

1.5 Hipotesis

1. Proses pengaturan garansi yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah dengan mengacu pada pasal Pasal 8 ayat (1) a yang menentukan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang

dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Garansi dapat berupa penggantian barang yang dibeli atau bentuk lain senilai barang tersebut, atau berbentuk layanan perbaikan kerusakan, atau berupa ketersediaan suku cadang yang orisinal dari produsen yang sama yang dijelaskan dalam UUPK Pasal 25 ayat (1).

2. Penerapan perlindungan hukum dan tanggungjawab terhadap konsumen di UD. Anugerah Photo Denpasar dalam proses klaim garansi sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana selalu mengutamakan kepuasan dan kenyamanan konsumen.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara kerja untuk memahami objek yang menjadi sasaran ilmu pengetahuan yang bersangkutan. Metode penelitian merupakan cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan dengan cara mencari, mencatat, merumuskan, dan menganalisis sampai menyusun laporan.

1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penulisan ini adalah dengan menggunakan metode empiris. Metode empiris yaitu suatu metode penelitian secara langsung ke lapangan guna mendapatkan kebenaran yang akurat dalam proses penyempurnaan penulisan ini. Penelitian dengan metode ini dilakukan dimana permasalahan diteliti dan dikaji dengan melakukan penelitian secara langsung di lapangan berkaitan dengan proses klaim garansi sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

1.6.2 Jenis Pendekatan

Pendekatan masalah merupakan proses pemecahan atau penyelesaian masalah melalui tahap-tahap yang telah ditentukan sehingga tercapainya tujuan penelitian. Penelitian ini bukanlah memperoleh hasil yang dapat diuji melalui statistik, melainkan penelitian ini merupakan penafsiran subjektif yang merupakan pengembangan teori-teori dalam kerangka penemuan ilmiah. Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kasus (*case approach*) dalam hal ini yang perlu dipahami adalah alasan-alasan hukum berdasarkan hasil analisis proses klaim garansi yang dilakukan oleh UD. Anugerah Photo Denpasar yang didasari oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

1.6.3 Sumber Data

Menurut Soerjono Soekanto, data adalah ekumpulan informasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan suatu penelitian yang berasal dari berbagai sumber data terdiri dari data lapangan dan kepustakaan.¹³ Sumber data yang digunakan dalam skripsi ini diperoleh dari da macam sumber yaitu:

1. Data primer yaitu data yang bersumber dari lokasi penelitian yaitu suatu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama di lokasi penelitian yang berupa hasil wawancara secara lisan maupun tertulis dengan pihak dari UD. Anugerah Photo Denpasar.
2. Data sekunder yaitu sumber yang memberikan penjelasan mengenai sumber data primer.¹⁴ Dimana data sekunder untuk melengkapi data primer yang didapatkan dilapangan secara langsung dalam penelitian. Data

¹³ Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, 2004, *Penelitian Hukum Normatif*, Grafindo Persada, Jakarta, hlm.15

¹⁴ Zainuddin Ali, 2014, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.47

sekunder bisa didapat melalui peraturan perundang-undangan, buku-buku, catatan, bukti yang telah ada seperti arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum yang ada kaitannya dengan penelitian.

3. Data tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap data primer dan sekunder yang terdiri dari kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, jurnal-jurnal, surat kabar, majalah dan lain sebagainya.

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah cara atau Teknik untuk mendapatkan informasi dari interviewer atau responden.¹⁵ Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara secara langsung, dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang disusun secara sistematis, jelas dan terarah hingga mendapatkan jawaban dari semua pertanyaan. Dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara dengan sales dari UD. Anugerah Photo untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam penelitian

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data mengenai gambaran masalah yang diteliti. Data yang diperoleh

¹⁵ Burhan Ashshofa, 2013, *Metode Penelitian Hukum*, Rineck Cipta, Jakarta, hlm.95

dengan cara menelusuri dan mempelajari dokumen-dokumen berupa berkas kelengkapan klaim garansi yang ada sejak tahun 2017, serta berbagai peraturan perundang-undangan yang sesuai dengan masalah yang diajukan dalam penelitian.

3. Metode Analisis

Analisis adalah proses penghimpunan atau pengumpulan, pemodelan dan transformasi data dengan tujuan untuk menyoroti dan memperoleh informasi yang bermanfaat, memberikan saran, kesimpulan dan mendukung pembuatan keputusan.¹⁶

1.6.5 Teknik Pengolahan Dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Data yang digunakan adalah seluruh data yang berhasil dikumpulkan dan disatukan. Tahap selanjutnya dilakukan pengolahan data kemudian ditentukan jenis analisisnya, agar nantinya data yang diperoleh dapat dijadikan acuan dalam menarik kesimpulan dan data tersebut dapat dipertanggungjawabkan.

2. Analisis Data

Analisa data menggunakan metode analisis kualitatif yaitu uraian yang dilakukan terhadap data yang terkumpul dengan tidak menggunakan rumus statistik namun berupa kalimat berdasarkan pada peraturan perundang-undangan, pandangan ahli dan termasuk pengalaman peneliti.

¹⁶ Restu Katiko Widi, 2010, *Asas Metodologi Penelitian*, Graha Ilmu, Yogyakarta, hlm.15

1.6.6 Teknik Penyajian Data

Teknik penyajian data yang dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu data yang diperoleh selama penelitian melalui wawancara, dokumentasi dan analisis. Dalam menganalisa data yang telah dikumpulkan baik yang bersumber dari data primer maupun data sekunder adalah merupakan data naturalistik yang terdiri atas kata-kata yang diolah menjadi angka-angka. Dari keseluruhan data yang terkumpul akan diolah dan dianalisis dengan cara menyusun data secara sistematis, digolongkan dalam pola dan tema, dikategorikan dan diklasifikasikan, dihubungkan antara satu data dengan data lainnya. Setelah dilakukan analisis secara kualitatif kemudian data akan disajikan secara deskriptif kualitatif dan sistematis untuk memperoleh kesimpulan dari permasalahan yang dikemukakan.

1.7 Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan penulisan ini terbagi dalam lima bab yang masing-masing bab terdiri dari sub bab yang dikembangkan jika memerlukan pembahasan yang lebih rinci.

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan gambaran umum yang menguraikan mengenai Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Hipotesis, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II KAJIAN TEORITIS

Bab ini membahas mengenai Teori Tanggung Jawab Hukum, Teori Perlindungan Hukum, Teori Keadilan, Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen, dan Garansi.

BAB III KLAIM GARANSI MENURUT PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Bab ini membahas tentang Dasar Hukum Garansi, Produk Cacat, Perlindungan Atas Barang dan Harga, serta Hubungan Garansi dengan Produk Elektronik.

BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM DAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN DALAM PROSES KLAIM GARANSI DI UD. ANUGERAH PHOTO DENPASAR

Dalam bab ini mengenai Pelaksanaan Jual-Beli Produk Elektronik Merek DJI dengan Garansi, Ketentuan Klaim Garansi Produk Elektronik Merek DJI serta Upaya dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Menangani Klaim Garansi Produk Elektronik Merek DJI di UD. Anugerah Photo Denpasar.

BAB V PENUTUP

Simpulan dan saran merupakan penutup dalam skripsi ini, dalam hal ini penulis menyimpulkan pembahasan-pembahasan sebelumnya dan dilengkapi dengan saran-saran. Bab ini terdiri dari 2 (dua) sub bab yaitu Simpulan dan Saran