

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan menyejahterakan masyarakat secara luas dan tercapai.¹ Factor eksternal salah satunya pengaruh globalisasi yang menyebabkan konsumen diberikan banyak pilihan, pelaku usaha semakin dipacu untuk memproduksi barang atau jasa yang sesuai kebutuhan dan diminati oleh masyarakat namun apakah juga sudah optimal. Konsumen senantiasa berada pada posisi lemah dan dirugikan. Perlu ada aturan yang dapat menjembatani kepentingan pelaku usaha dan kepentingan konsumen karena dua pihak tersebut bagai dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan, saling membutuhkan tidak mengambil keuntungan kemudian dibiarkan merugi, tidak ada bentuk pertanggungjawaban dan perlindungan bagi pihak yang dirugikan.²

Konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat 2 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan kata lain, konsumen adalah pengguna akhir dari suatu barang atau jasa. Kata “konsumen” berasal dari bahasa Inggris yaitu “*consumer*” yang artinya setiap orang yang menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk.³ Konsumen dipastikan setiap orang atau individu pemakai barang dan/atau jasa untuk

¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, (Jakarta: Sinar Grafika 2018) cet.7 hal.1

² *Ibid*

³ Pasal 1 dan 2 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

keperluan sendiri, keluarga, atau pihak lain.⁴ John F. Kennedy, mantan presiden Amerika Serikat, mengatakan bahwa secara definisi (*by definition*) konsumen adalah kita semua; merek adalah kelompok ekonomis (*economics group*) dalam perekonomian (*economy*) yang mempengaruhi oleh hampir setiap keputusan masalah-masalah ekonomi yang bersifat perdata dan public (*public and private economic decision*).⁵

Pengertian Konsumen menurut Philip Kotler (2000) dalam bukunya *Principles of Marketing* adalah semua individu dan rumah tangga atau memperoleh barang atau jasa pribadi. Konsumen sendiri dibedakan menjadi dua:

- a. Konsumen akhir adalah Konsumen yang mengkonsumsi secara langsung produk yang diperolehnya.
 - 1) Menurut BPHN (Badan Pembinaan Hukum Nasional): “pemakai akhir dari barang, digunakan untuk keperluan diri sendiri atau orang lain dan tidak diperjualbelikan”
 - 2) Menurut YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia): “pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi keperluan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.”
 - 3) Menurut KUH Perdata Baru Belanda: “orang alamiah yang mengadakan perjanjian tidak bertindak selaku orang yang menjalankan profesi atau perusahaan.”
- b. Konsumen antara adalah konsumen yang memperoleh produk untuk memproduksi produk lainnya. Contoh: distributo, agen, dan pengecer. Ada dua cara untuk memperoleh barang, yakni:
 - 1) Membeli. Bagi orang yang memperoleh suatu barang dengan cara membeli, tentu ia terlibat dengan suatu perjanjian dengan pelaku usaha, dan Konsumen memperoleh perlindungan hukum melalui perjanjian tersebut.

⁴ Yusuf Shofie, “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori & Praktek Penegakan Hukum*”, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), Hal 13

⁵ *Ibid.* Hal 13

- 2) Cara selain membeli, yakni hadiah, hibah, dan warisan. Untuk cara yang kedua ini, konsumen tidak terlibat dalam suatu hubungan kontraktual dengan pelaku usaha. Sehingga konsumen tidak mendapatkan perlindungan hukum dari suatu perjanjian. Untuk itu, diperlukan perlindungan dari Negara dalam bentuk peraturan yang melindungi keberadaan konsumen.⁶

Gitar sesuai dengan pesanan atau biasa disebut *Custom* adalah barang yang dibuat khusus berdasarkan pesanan serta keinginan dari pembeli tertentu, *custom made* berbeda dengan produk *ready Stock*, *custom made* hanya akan dibuat jika ada calon pembeli yang memesan produk tersebut yang pada umumnya dengan *customized* terlebih dahulu. Bisa dikatakan pembeli adalah seseorang yang menentukan ide, bentuk, bahan, konsep serta desain dari produk yang akan dipesannya untuk mengekspresikan diri melalui pilihan label mereka yang dibuat khusus untuk memudahkan konsumen membeli produk mereka atau menandai produk mereka.⁷ *Custom* dirancang untuk menawarkan produk yang diinginkan konsumen. Salah satu produk tersebut adalah gitar.

Gitar adalah salah satu alat musik modern yang sangat populer. Kualitas dari bunyi gitar listrik juga sangat dipengaruhi oleh sifat akustik bahan yang digunakan. Kayu dipilih sebagai bahan dasar pembuatan gitar, namun pemilihan jenis kayu yang tepat untuk menghasilkan bunyi yang baik adalah hal yang sangat penting. Sebagian besar pembuatan gitar menggunakan jenis kayu yang berasal dari Eropa atau berasal dari iklim subtropis, sedangkan harga gitar dengan kayu berkualitas impor relatif lebih mahal sehingga tidak semua orang dapat membelinya.

Di Indonesia perkembangan produk alat musik gitar semakin maju. Setiap perusahaan dituntut untuk bersaing dan mengembangkan inovatif hal baru dalam produk gitar andalan mereka masing masing. Seiring jalannya waktu

⁶ Rosmawati., "*Pokok Pokok Perlindungan Konsumen*" (Jakarta: Prenadamedia Group 2018), cet 1, Hal 2

⁷ Pengertian custom,"*Pengertian Custom*", www.definisimenurutparaahli.com diakses pada tanggal 7 September 2019.

banyak bengkel yang membuat gitar hanya sebatas untuk mengikuti gitar pabrikan lainnya yang sudah lebih dulu memiliki merek ternama di Indonesia. Kebanyakan orang di Indonesia yang mempunyai mimpi memiliki gitar idaman mereka namun harga gitar tersebut bisa terbilang sangat mahal untuk dimiliki, di dalam hal ini pengerajin gitar adalah salah satu solusi untuk mendapatkan gitar yang di inginkan dengan harga yang sangat terjangkau. Banyak konsumen membeli produk gitar yang dibuat oleh pengerajin gitar. Disini membahas gitar sesuai pesanan yang dimana konsumen wajib mendapatkan hak atas kenyamanan, keamanan atas barang dalam mengkonsumsi barang tersebut dimana jika gitar yang dipesan oleh konsumen tersebut mendapatkan cacat atau tidak sesuai yang bisa mengecewakan konsumen dimana kewajiban konsumen mendapatkan hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa yang digunakan dan hak untuk didengarkan keluhannya jika mengalami kerusakan dalam penggunaan barang/jasa oleh konsumen. Seperti yang disebutkan di dalam pasal 4 Undang-Undang NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen.

Hak konsumen adalah:

1. hak atas Kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁸

Berdasarkan hal-hal yang disebutkan di atas, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada konsumen bahwa hak-hak mereka sebagai pembeli dilindungi oleh hukum. Dan penulis tertarik untuk membahas persoalan ini dalam sebuah tulisan untuk mengetahui apa yang telah dilakukan oleh pengerajin gitar tersebut dalam melindungi hak-hak konsumennya seperti yang disebutkan pada pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik untuk membahas persoalan dalam sebuah tulisan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN REPARASI GITAR SESUAI PESANAN MENURUT UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas dapat di kemukakan beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana bengkel gitar memberikan pelayanan dalam reparasi gitar untuk memuaskan konsumen ?
2. Bagaimana pertanggung jawaban pelaku usaha apabila gitar mengalami kerusakan diluar sepengetahuan konsumen dan pelaku usaha?
3. Bagaimana pandangan islam dalam mengenai gitar yang tidak sesuai dengan pesanan?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli gitar sesuai dengan pesanan oleh bengkel gitar.

⁸ Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- b. Untuk menganalisis penyelesaian masalah jika gitar tersebut mendapatkan kerusakan, cacat dalam gitar dan pertanggung jawaban pengerajin gitar sesuai dengan pesanan konsumen.
- c. Untuk mengetahui pandangan Islam tentang gitar sesuai dengan pesanan oleh konsumen.

2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis:

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Sebagai referensi bagi yang membahas tentang jaminan perlindungan hukum tentang jual beli gitar sesuai pesanan kepada pengerajin gitar.
- b. Memberikan ilmu tentang perlindungan konsumen bagi konsumen pembelian jual beli yang oleh bengkel gitar.
- c. Menjadi karya tulis yang memberikan wawasan tentang gitar sesuai pesanan dari konsumen dan pemenuhan hak-hak konsumen.

2. Manfaat praktis:

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat yaitu:

- a. Dapat menambah wawasan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen untuk mendapatkan hak-hak kenyamanan dan keamanan dalam melakukan pembelian gitar sesuai pesanan.
- b. Penelitian ini Dapat menjadi referensi untuk seseorang yang bergelut didalam tema tentang Hukum Perlindungan Konsumen dan menjadi referensi di Universitas Yarsi.

D. Kerangka Konseptual

Kerangka Konseptual adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus, yang ingin atau yang akan diteliti. Berdasarkan judul yang penulis buat, maka didapat beberapa definisi atau pengertian sebagai berikut:

- 1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.⁹

⁹ Pasal 1 butir 1 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁰
3. 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 Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹¹
4. Jual beli adalah jual beli adalah salah satu transaksi tukar menukar barang yang mempunyai nilai, yang dimana salah satu pihak menjual barang tersebut, dan pihak lain membelinya sesuai dengan kesepakatan.
5. Gitar adalah alat musik dengan bahan dari kayu seperti biola, berleher panjang, berdawai enam atau lebih, dimainkan dengan memetik dawai atau dengan jari¹².
6. Reparasi adalah perbaikan atas kerusakan; perbaikan¹³

E. Metode Penelitian

Pengertian penelitian menurut Soerjono Soekanto adalah kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisis dan konstruksi yang dilakukan secara metodologis, sistematis, dan konsisten yang bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran, dalam peulisan ini diperlukan metode penelitian agar penelitian ini mempunyai arah yang jelas. Metode penelitian adalah cara atau strategi menyeluruh untuk menemukan atau memperoleh data yang diperlukan untuk memahami objek penelitian sehingga penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan.¹⁴ Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

¹⁰ *Ibid*, pasal 1 butir 2

¹¹ *Ibid*, pasal 1 butir 3

¹² Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Diakses melalui <https://kbbi.web.id/gitar>, 16 Februari 2020

¹³ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Diakses melalui <https://kbbi.web.id/reparasi>, 16 Februari 2020

¹⁴ Soerjono Soekanto, “*Pengantar Penelitian Hukum*”, (Jakarta: UI Pres, 2008)

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian empiris dengan mempelajari fenomena sosial dalam masyarakat yang tampak aspek hukumnya.¹⁵

2. Teknik Pengumpulan Data

Data-data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer

Data Primer dikumpulkan dengan melakukan wawancara dengan salah satu bengkel gitar di daerah Bogor dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Membuat pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan perlindungan hak-hak konsumen sebagai pengguna produk.
- b. Melakukan wawancara
- c. Menyimpulkan hasil wawancara kemudian mengolahnya menjadi data untuk dianalisis.

2. Data sekunder

a. Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan yang terdiri dari:

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek).

b. Bahan hukum sekunder yaitu bahan-bahan yang memberikan penjeleasan mengenai bahan hukum primer yang terdiri dari buku-buku hukum, skripsi, artikel, jurnal hukum, yang terkait dengan judul penelitian ini

c. Tersier yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang terdiri dari, kamus, situs, internet, ensiklopedia.

3. Teknik Pengumpulan Data

Data Primer : Wawancara Bengkel Gitar

Data Sekunder : Studi Pustaka

Dalam penelitian hukum, data yang akan digunakan meneliti dan mewawancarai salah satu pengerajin gitar yang berada di Bogor.

¹⁵ Prof.Dr. H. Zainuddin Ali, M.A, "*Sosiologi Hukum*", (Jakarta: Sinar Grafika,2007) hal 13

Berkaitan dengan penelitian yang dilakukan penulis berupa penelitian hukum empiris maka teknik pengumpulan datanya melalui wawancara.

4. Penyajian dan Analisis Data

Dalam penulisan penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis data kualitatif yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang diperoleh yang kemudian dihubungkan dengan literature yang ada yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

F. Sistematika Penulisan

- BAB I** Bab ini berisi mengenai pendahuluan, yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, kerangka konseptual, dan sistematika penulisan.
- BAB II** Bab ini berisi mengenai tinjauan pustaka mengenai perlindungan konsumen terhadap pembelian gitar sesuai pesanan. Di dalam Bab ini akan memuat pengertian serta bahasan beberapa permasalahan pokok dan serta pandangan ahli hukum yang terkait mengenai jaminan perlindungan konsumen pembelian gitar sesuai pesanan.
- BAB III** Bab ini berisi mengenai hasil penelitian serta pembahasan mengenai perlindungan konsumen terhadap pembelian gitar sesuai pesanan sesuai dengan kajian keilmuan, serta dalam bab ini penulis akan memuat data yang dikumpulkan dari penelitian beserta penyajian data analisis.
- BAB IV** Bab ini berisi mengenai perlindungan konsumen pembelian gitar tidak sesuai dengan pesanan menurut Islam yang dibahas dalam penelitian ini.
- BAB V** Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran yang dirumuskan melalui hasil penelitian dan pembahasan. Saran-saran yang diberikan dalam skripsi ini sangat berkaitan erat dengan pembahasan permasalahan yang ditunjukkan untuk pihak-pihak terkait dalam jaminan perlindungan konsumen pembelian gitar sesuai pesanan. Pada pengerajin gitar dan masyarakat yang memiliki minat dalam bidang ini.