

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan meningkatnya perekonomian nasional tidak dapat dipungkiri dapat mempengaruhi ekonomi dunia. Pengaruh ini juga ditunjang dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih yang dapat menunjang kegiatan usaha. Ditengah persaingan usaha yang semakin berkembang membuat para pelaku usaha harus mempertahankan dan menumbuhkembangkan usahanya. Pada hakikatnya setiap orang adalah konsumen.

Kegiatan ekonomi dalam masyarakat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) bentuk yakni produksi, distribusi, dan konsumen. Dalam perikatan antara konsumen dan pelaku usaha, kedudukan pelaku usaha memiliki posisi yang lebih kuat dimana pelaku usaha yang mengontrol barang dan/jasa yang beredar dipasaran, dan pengetahuan yang dimiliki oleh pelaku usaha lebih tinggi dibandingkan dengan konsumen yang memiliki pengetahuan yang terbatas. Kesadaran yang dimiliki oleh konsumen sangatlah rendah sehingga membuat kedudukan konsumen semakin lemah.

Perlu adanya keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha, pada prinsip ekonomi pelaku usaha dengan modal yang sedikit namun harus mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin, sehingga menjadi objek aktivitas bisnis pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan besar.

Secara umum dan mendasar, hubungan antara produsen (perusahaan penghasil barang/atau jasa) dengan konsumen (pemakai dari barang dan/atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara satu dengan yang lain.¹

Perlindungan konsumen merupakan aspek penting dalam setiap transaksi perdagangan, terutama dalam industri otomotif yang semakin berkembang pesat. Di Indonesia, konsumen berhak atas produk yang berkualitas serta layanan yang memenuhi standar. Dalam konteks ini, *Klaim* dan garansi menjadi dua elemen krusial yang harus dipahami oleh konsumen saat membeli produk, seperti Ban Baru.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) Pasal 7 mengatur mengenai kewajiban dari pelaku usaha antara lain meliputi:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan serta pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

¹ Janus Sidabalok, 2014. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Bandung: Citra Aditya Bakti. hlm. 9.

- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam Pasal 7 huruf e menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan. Layanan purna jual merupakan tanggung jawab pelaku usaha atas kualitas barang yang dijualnya yang dapat diberikan dalam bentuk konsultasi lanjutan, atau garansi berupa penggantian barang rusak, pemeliharaan, penyediaan suku cadang dan sebagainya.

CV. Putra Tunggal Mandiri Rantauprapat sebagai salah satu penyedia Ban Baru di wilayah ini memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa produk yang dijual memenuhi spesifikasi dan kualitas yang dijanjikan. Namun, terdapat tantangan dalam implementasi kebijakan *Klaim* dan garansi yang sering kali

kurang dipahami oleh konsumen. Hal ini bisa menyebabkan ketidakpuasan, sengketa, dan bahkan pelanggaran hak konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan hukum bagi perlindungan hak-hak konsumen, namun penerapannya dalam praktik bisnis sehari-hari sering kali menemui hambatan. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis bagaimana CV. Putra Tunggal Mandiri menerapkan kebijakan *Klaim* garansi, serta sejauh mana kebijakan tersebut memberikan perlindungan yang efektif bagi konsumen.

Dalam hal pembelian Ban Baru memakai garansi, maka harus ada bukti garansi yang dapat di *Klaim* apabila ban yang dibeli konsumen terjadi masalah. Hal ini dilakukan agar kualitas produk dapat terjaga dengan baik.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai perlindungan konsumen terhadap pembelian Ban Baru terkait *Klaim* dan garansi. Adapun judul yang saya ambil dalam proposal skripsi ini adalah “Kajian Hukum Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pembelian Ban Baru Terkait *Klaim* Terhadap Garansi di CV. Putra Tunggal Mandiri Rantaupraptat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut dapat diambil rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah kebijakan *Klaim* terhadap garansi ban baru yang diterapkan oleh CV. Putra Tunggal Mandiri dalam transaksi penjualan ban baru?
2. Apa yang menjadi kendala dalam melakukan klaim terhadap garansi yang disediakan oleh CV. Putra Tunggal Mandiri?
3. Bagaimana solusi terhadap kendala yang terjadi dalam proses *Klaim* garansi pembeli Ban di CV. Putra Tunggal Mandiri?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kebijakan *Klaim* terhadap garansi ban baru yang diterapkan oleh CV. Putra Tunggal Mandiri dalam transaksi penjualan ban baru.
2. Untuk mengetahui kendala dalam melakukan klaim terhadap garansi yang disediakan oleh CV. Putra Tunggal Mandiri.
3. Untuk mengetahui solusi terhadap kendala yang terjadi dalam proses *Klaim* garansi pembeli Ban di CV. Putra Tunggal Mandiri.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dari peniliti ini dapat dibagi menjadi menjadi dua sisi :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan manfaat secara teoritis,serta sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Bagi peneliti sendiri diharapkan agar dapat menambah ilmu serta wawasan yang lebih luas lagi, sehingga dapat dijadikan masukan dalam melihat perbedaan ilmu teori dengan praktik dilapangan.

2. Bagi Akademisi

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dalam penelitian yang berhubungan dengan keuangan serta sebagai sumber informasi bagi penelitian selanjutnya, serta dapat memberikan kontribusi dalam menambah wawasan keilmuan kepada civitas akademik dalam hukum perlindungan konsumen.

3. Bagi Pelaku Usaha

Dapat digunakan untuk pertimbangan perusahaan, untuk membuat kebijakan guna meningkatkan penjualan, memperhatikan kualitas barang yang dijual dan menjunjung tinggi kepuasan konsumen, demi kelangsungan dan kemajuan usaha.

4. Bagi Pembaca

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi para pembaca yang akan melakukan penelitian baik yang berhubungan dengan topik penelitian ini maupun tidak berhubungan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dalam proposal skripsi ini diuraikan dalam bab-bab yang dijabarkan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini sebagai pengantar untuk menuju pendiskripsian isi proposal skripsi. Bab ini membahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai kerangka teori pada judul yang ingin dibahas oleh penulis yaitu mengenai Perlindungan Konsumen Terhadap Pembelian Ban Baru Terkait *Klaim* dan Garansi di CV. Putra Tunggal Mandiri Rantauprapat.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang relevan untuk peneliti gunakan dalam menjawab permasalahan penelitian tersebut. Penjelasan mengenai bab III ini berisi tentang Jenis Penelitian, Waktu dan tempat penelitian, sumber data, cara kerja.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan mengenai hasil penelitian yang menjelaskan gambaran umum objek penelitian, visi, misi dan tujuan objek penelitian, hasil penelitian serta pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab terakhir akan diuraikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, saran yang bermanfaat untuk objek penelitian dan penelitian selanjutnya serta keterbatasan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA