

ANALISIS TENTANG PENERAPAN KETENTUAN

JAMINAN PURNA JUAL

(Studi pada Jual Beli Komputer dengan Pola Rakitan Di Kota Palembang)



SKRIPSI

**Diajukan sebagai persyaratan
Untuk menempuh ujian Sarjana Hukum**

Oleh :

INTAN PRIMASARI

02053100178

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

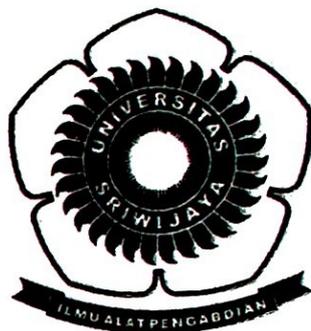
PALEMBANG

2009

346.0707
Pa
a
2009

**ANALISIS TENTANG PENERAPAN KETENTUAN
JAMINAN PURNA JUAL**

(Studi pada Jual Beli Komputer dengan Pola Rakitan Di Kota Palembang)



SKRIPSI

**Diajukan sebagai persyaratan
Untuk menempuh ujian Sarjana Hukum**

Oleh :

INTAN PRIMASARI

02053100178

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
PALEMBANG
2009**

ANALISIS TENTANG PENERAPAN KETENTUAN

JAMINAN PURNA JUAL

(Studi pada jual beli komputer dengan pola rakitan di Kota Palembang)

Persetujuan Skripsi :

Nama : INTAN PRIMASARI
NIM : 02053100178
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Studi Hukum dan Bisnis

Palembang, 16 November 2009

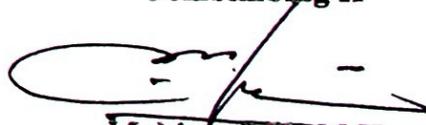
Menyetujui,

Pembimbing I



Amrullah Arpan, S.H., S.U.
NIP. 195305091980031001

Pembimbing II



Mohjan, S.H., M.Hum
NIP. 131638923000000000

**LEMBAR PENGESAHAN SETELAH
UJIAN KOMPREHENSIF**

Telah Diuji

Hari : SENIN
Tanggal : 16 NOVEMBER 2009
Nama : INTAN PRIMASARI
NIM : 02053100178
Program Kekhususan : STUDI HUKUM DAN BISNIS

Tim Penguji :

1. Ketua : AMRULLAH ARPAN, S.H.,S.U
2. Sekretaris : ELFIRA TAUFANI, S.H.,M.Hum
3. Anggota : SAUT. P. PANJAITAN, S.H.,M.Hum.



Palembang, 16 November 2009
Mengetahui,
Dekan,



Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M. Ph.D.
NIP. 131 885 582

MOTTO :

*∞ Apabila ilmu tidak diamalkan, ibarat pohon tidak berbuah
(Al Baqarah : 153)*

Kupersembahkan kepada :

- ∞ Orang tuaku tercinta, yang senantiasa mendoakan keberhasilanku*
- ∞ Saudara-saudara tercinta, yang selalu mengharapkan keberhasilanku,*
- ∞ Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Hukum pada Jurusan Ilmu Hukum dan Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya. Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Amrullah Arpan, S.H., S.U. dan Bapak Mohjan, S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikirannya memberikan bimbingan selama penulisan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Prof Amzullian Rivai, S.H., LL.M., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, serta Amrullah Arpan, S.H., S.U. selaku Ketua Jurusan Hukum Keperdataan yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi penyusunan skripsi.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada bapak dan ibu dosen pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang turut memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini. Tak lupa diucapkan terima kasih kepada Kepala beserta staf Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Palembang dan pimpinan toko komputer beserta karyawan yang memberikan fasilitas dan informasi sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita, khususnya bagi kajian hukum perdata di kota Palembang.

Palembang, Nopember 2009
Penulis,

INTAN PRIMASARI

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya diiringi sembah sujud kepada orang tua Penulis yang dengan sabar dan ikhlas memberikan semua kasih sayang, semangat, saran, dan do'a sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dan kuliah ini.

Selain itu, Penulis juga mengucapkan terima kasih banyak pada para pihak yang ikut berperan dalam penulisan skripsi ini baik yang langsung maupun yang tidak langsung yakni kepada :

1. Bapak Prof. Amzulian Rifai, S.H.,LL.M., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
2. Ibu Sri Turatmiah, S.H., M. Hum. Selaku Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
3. Ibu Arfianna Novera, S.H., M. Hum. Selaku Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Bapak Ahmaturrahman, S.H. Selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Bapak Amrullah Arpan, S.H., S.U. Selaku Pembimbing Utama;
6. Bapak Mohjan S.H., M.Hum Selaku Pembimbing Pembantu;
7. Bapak Amrullah Arpan, S.H., S.U. Selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
8. Ibu Arfiana Novera, S.H., M.Hum Selaku Penasehat Akademik Penulis;

9. Terima kasih kepada Kepala beserta staf Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Palembang;
10. Terima kasih kepada pimpinan toko komputer EL-Rahma beserta karyawan yang memberikan fasilitas dan informasi sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan;
11. Terima kasih kepada pimpinan toko komputer soulm@te komputer beserta karyawan yang memberikan fasilitas dan informasinya;
12. Seluruh Staf dan Tim Pengajar Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada seluruh mahasiswa/i nya;
13. Seluruh Staf Karyawan/ti dan Staf Administrasi Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah banyak membantu memberikan informasi selama jalannya perkuliahan;
14. Kedua orang tuaku yang selalu mendoakan untuk keberhasilan putra-putrinya, dan terima kasih atas cinta dan kasih sayangmu kepada kami.serta adik-adikku yang teramat sangat aku sayangi dan terima kasih buat tito suganda yang telah memberikan semangatnya;
15. Buat teman-teman angkatan 2005 dan sahabat-sahabatku khususnya angkatan '05 (cuit,uly,bila,tutut),terima kasih atas kebersamaan kita selama menjalani hari-hari di kampus merah universitas sriwijaya;
16. Kakak-Kakak tingkat angkatan 2002,2003,2004,serta adik-adik tingkat ku terima kasih atas saran dan semangatnya terhadap penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
17. Terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis tuliskan semuanya.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Masalah Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penulisan.....	11
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	11
F. Metode Penelitian.....	12
1. Metode dan Pendekatan.....	12
2. Lokasi Penelitian.....	12
3. Jenis dan Sumber Data.....	13
4. Populasi, Sampel, dan Responden.....	14
5. Teknik Penentuan Sampel.....	15
6. Teknik Pengumpulan Data.....	16
7. Teknik Analisa Data.....	17
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum tentang Perjanjian dalam KUHPerdara.....	19
1. Pengertian dan Syarat Sahnya Perjanjian.....	19
2. Pelaksanaan Perjanjian.....	23
3. Bukti Contoh Perjanjian.....	24
4. Pembatalan Perjanjian.....	24
B. Perjanjian Jual Beli.....	27
1. Pengertian Jual Beli.....	27
2. Kewajiban Penjual.....	

3. Kewajiban Pembeli	31
4. Cacat Tersembunyi	36
C. Garansi.....	37
1. Pengertian Garansi atau Layanan Purna Jual.....	37
2. Syarat-syarat Garansi atau Layanan Purna Jual.....	38
3. Perjanjian Garansi atau Layanan Purna Jual.....	39
D. Sejarah Perkembangan Komputer Rakitan.....	41

BAB III. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum tentang Eksistensi Komputer Rakitan di kota Palembang	46
B. Gambaran Umum Konsumen Pengguna Komputer Rakitan Terkait dengan Layanan Purna Jual.....	47
B.1 Bentuk Layanan Purna Jual pada Toko Soulm@te Computer ...	54
a. Pemberian Garansi.....	55
b. Penyediaan Suku Cadang untuk Perangkat Keras Komputer Rakitan.....	57
c. Perawatan atau Service pada Komputer Rakitan.....	58
B.2 Bentuk Layanan Purna Jual pada Toko Komputer Multikom Palembang	58
a. Pemberian Garansi.....	59
b. Penyediaan Suku Cadang untuk Perangkat Keras Komputer Rakitan.....	60
c. Perawatan atau Service pada Komputer Rakitan.....	62
C. Upaya Penyelesaian Sengketa antara Pelaku Usaha dengan Konsumen Produk Komputer Rakitan.....	65

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	74
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Data Penjualan Komputer Rakitan Empat Tahun Terakhir	47
Tabel 3.2. Pemahaman Konsumen Komputer Rakitan terhadap Pentingnya Layanan Purna Jual	48
Tabel 3.3. Pemahaman Konsumen Tentang Lamanya Jaminan atau Garansi pada Komputer Rakitan	49
Tabel 3.4. Kepedulian Konsumen atas penyertaan Kartu Garansi pada Perangkat Keras Komputer Rakitan.....	51
Tabel 3.5. Tindakan yang Dilakukan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa dengan Toko Penjual Komputer Rakitan	65
Tabel 3.6. Pelanggaran dalam Hal Layanan Purna Jual yang Dialami oleh Konsumen	67

BAB I

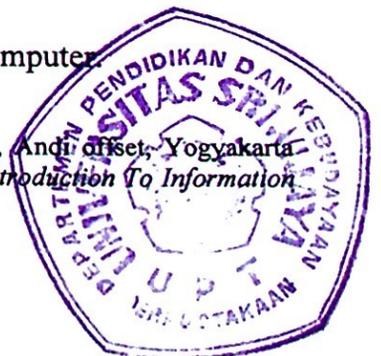
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini teknologi semakin maju dari teknologi telekomunikasi hingga teknologi informasi, dan semua itu sudah tentu akan sangat mempengaruhi pola hidup masyarakat dari yang serba manual menjadi serba otomatis. Salah satu barang dari hasil perkembangan jaman ialah komputer. Komputer berasal dari bahasa latin *computare* yang mengandung arti menghitung, dimana komputer ini adalah suatu alat yang mampu melakukan tugas seperti menerima, memproses input tadi sesuai dengan programnya, dan menyimpan perintah-perintah dan hasil dari pengolahan, menyediakan *output* dalam bentuk informasi¹.

Melalui penggunaan komputer, semua pekerjaan menjadi lebih mudah dan terorganisir lebih rapi dari pada menggunakan sistem manual, sehingga hasil yang didapatkan dari pekerjaan yang dikerjakan dengan komputer lebih maksimal. Oleh karena itu hampir semua kantor dan tempat kerja lainnya serta sekolah menggunakan komputer sebagai sarana pendukung untuk menyelesaikan pekerjaan dan meningkatkan mutu dari pendidikan di sekolah mulai dari sekolah dasar, sampai dengan perguruan tinggi juga menggunakan komputer.

¹ Jogiyanto H.M, *Pengenalan Komputer*, Edisi ke-1, Cetakan ke-1, Andi offset, Yogyakarta 1989, halaman 3, dikutip dari Robert H. Blissmer, *Computer Annual, An Introduction To Information System 1985-1986*, New York: Jhon Wiley & Sons, 1985, Chapter 1



Perkembangan komputer ini juga memacu akan perkembangan Teknologi lainnya yaitu dalam bidang telekomunikasi dan informasi, sehingga menciptakan program baru yaitu Internet, setiap orang di dunia dapat berhubungan satu dengan yang lainnya hanya membutuhkan sambungan telepon atau satelit, munculnya internet ini sudah barang tentu akan menarik minat masyarakat untuk mencoba dan mempelajari Internet tersebut, tetapi tidak semua masyarakat memiliki komputer di rumah mereka bahkan yang sudah memiliki saja masih belum bisa memakai Internet karena membutuhkan peralatan pendukung agar bisa memakai program internet.

Sudah barang tentu hal tersebut di atas akan membuka lahan bisnis bagi masyarakat yang mempunyai modal untuk membuka “warnet” atau warung internet, tetapi dalam mendirikan warung internet ini pemodal sudah barang tentu akan membutuhkan beberapa perangkat komputer dan semua penunjangnya agar komputer mereka dapat menggunakan program internet. Dan sekali lagi, komputer menjadi barang atau bahan dasar dari semua pekerjaan, maka dari itu permintaan akan Komputer begitu meningkat pesat.

Bagi para mahasiswa dan pelajar lainnya komputer merupakan kebutuhan yang sangat penting, terutama bagi para mahasiswa dimana komputer merupakan benda yang pentingnya sama dengan alat tulis yang selalu dipakai oleh mahasiswa. Karena dalam mengerjakan tugas-tugas kuliah hampir semua mahasiswa menggunakan komputer untuk menyelesaikan tugas-tugasnya tersebut, namun tidak semua mahasiswa memiliki komputer oleh karena itu banyak tempat

penyewaan komputer bermunculan, baik itu menyewakan untuk pengetikan tugas-tugas biasa dan tugas akhir hingga menyewakan untuk permainan yang memerlukan banyak pemain atau hanya satu orang saja pemainnya.

Banyaknya permintaan akan produk komputer mendorong munculnya berbagai macam toko penjual produk komputer. Dengan banyaknya toko penjual produk komputer maka sudah barang tentu setiap toko komputer akan memberikan pelayanan yang berbeda-beda satu dengan yang lain, dari yang memberikan jaminan servis satu tahun bahkan sampai waktu yang lama, kemudahan bagi para konsumen yang ingin memiliki komputer tetapi uang mereka belum cukup sehingga dapat membeli komputer dengan cara kredit, sehingga terdapat banyak pilihan bagi konsumen untuk memilih tempat membeli komputer.

Produk-produk komputer yang ada sekarang ini dibuat oleh berbagai macam produsen. Setiap produsen memiliki label yang berbeda-beda dan setiap label memiliki keunggulannya tersendiri, produsen-produsen tersebut antara lain Compaq, IBM, Toshiba, Metrodata dan serta masih banyak yang lain. Selain membuat produk komputer yang siap pakai berupa monitor dan CPU serta *notebook*, para produsen ini juga membuat dan memasarkan *spare part* yang berfungsi sebagai pendukung produk komputer yang sudah dilepas di pasaran. Selain itu, para produsen juga memberikan fasilitas pelayanan purna jual bagi produk mereka masing-masing.

Hal tersebut memang merupakan kewajiban 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 diperjanjikan²

Layanan purna jual yang diberikan oleh setiap produsen bagi para konsumen mereka ialah suatu strategi untuk merebut pasar. Layanan purna jual (*after sales service*) semakin hari semakin memainkan peran penting dalam dunia TI (teknologi informasi). Bidang yang awalnya kurang mendapat perhatian serius ini sekarang bahkan mendapat penekanan khusus dari para *vendor/distributor*; menjadi sumber pendapatan, sekaligus pendongkrak pangsa pasar³.

Setiap toko komputer sudah barang tentu menjual produk-produk komputer, dari yang berupa komputer *built-up* atau komputer yang keseluruhan perangkat kerasnya (*hardware*) dirakit serta diberikan jaminan atau garansi oleh produsen pembuat komputer, sehingga jika terdapat kerusakan maka konsumen hanya dapat memperbaiki komputernya tersebut pada toko tersebut.. Selain komputer, masih ada yang lain yang dijual oleh toko penjual produk komputer, misalnya :

1. *Processor* : Merupakan perangkat yang paling utama yang berfungsi sebagai otak dari komputer dan sebagai alat yang mengendalikan kerja dari semua perangkat keras yang ada pada komputer tersebut.
2. *Hardisk* : Harddisk memiliki komponen-komponen : piringan logam (*platter*),

² Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*, pasal 25 ayat 1.

³ www.infokomputer-online.com, diakses 15 Oktober 2009, purna Jual.html.

head, rangkaian elektronik, rangkaian penguat, DSP (*digital signal processor*), *chip memory*, konektor, *spindle*, dan *actuator arm motor controller*. Seperti halnya floppy disk dan Iomega Zip drive, harddisk juga dapat menangani penulisan berulang kali dengan kecepatan yang relatif jauh lebih cepat dibandingkan dengan floppy disk.

3. VGA : merupakan kartu grafik sebagai peningkat kualitas gambar dari sebuah komputer
4. Memori : sekumpulan kotak-kotak yang masing-masing dapat menyimpan sepenggal informasi baik berupa data maupun instruksi. Tiap-tiap lokasi dari kotak ditunjukkan oleh suatu alamat (*address*), yaitu berupa nomor yang menunjukkan lokasi tertentu dari kotak memori.
5. Mother Board : Merupakan papan pemersatu semua *hardware* yang ada di dalam CPU (*central processing unit*)
6. Sound Card : alat peningkat kualitas suara dari komputer itu sendiri
7. CD ROM : Terbuat dari resin (*polycarbonate*) dan dilapisi permukaan yang sangat reflektif seperti aluminium. Informasi direkam secara digital sebagai lubang-lubang mikroskopis pada permukaan yang reflektif. Proses ini dilakukan dengan menggunakan laser yang berintensitas tinggi. Permukaan yang berlubang ini kemudian dilapisi oleh lapisan bening. Informasi dibaca dengan menggunakan laser berintensitas rendah yang menyinari lapisan bening tersebut sementara motor memutar disk. Intensitas laser tersebut berubah setelah mengenai lubang-lubang tersebut kemudian terefleksikan dan dideteksi oleh

fotosensor yang kemudian dikonversi menjadi data digital.

8. DVD ROM : DVD adalah generasi lanjutan dari teknologi penyimpanan dengan menggunakan media optical disc. DVD memiliki kapasitas yang jauh lebih besar daripada CD-ROM biasa, yaitu mencapai 9 Gbytes.

Berbagai produk yang dijual oleh toko komputer sudah barang tentu akan memberikan layanan purna jual kepada para konsumennya sama seperti yang dilakukan produsen pembuat produk komputer, misalnya seperti pihak Metrodata dengan produknya Epson, khusus untuk produk printer dan *scanner* merek Epson, Metrodata telah menawarkan layanan yang disebutnya Satu Jam Saja, yang artinya jika printer atau *scanner* Epson yang dibeli konsumen mengalami gangguan, maka si konsumen tak perlu repot mendatangi Pusat Layanan Metrodata atau toko di mana ia membeli barang tersebut. Mereka cukup menelpon saja. Operator akan mencatat keluhan konsumen, kemudian menyerahkan catatan keluhan tersebut pada para teknisi untuk mendatangi lokasi konsumen. Jika dalam waktu satu jam perbaikan tersebut tidak berhasil, maka teknisi akan membawa unit yang rusak dan meminjamkan unit pengganti sampai perangkat yang rusak selesai diperbaiki dan dikembalikan⁴.

Sayangnya tidak semua toko komputer melakukan kewajiban pelayanan purna jual yang sesuai dengan peraturan yang berlaku tidak seperti yang dilakukan oleh Metrodata dikarenakan para konsumen tidak banyak mengerti akan standar pelayanan purna jual yang semestinya, seperti standar minimal batas waktu garansi

⁴ Ibid

barang elektronik yaitu minimal setahun⁵. Selain itu toko penjual komputer memanfaatkan akan ketidaktahuan konsumen akan teknologi komputer yang sebenarnya dengan mengurangi standar mutu dari komputer rakitan yang dibeli oleh konsumen tersebut. Contoh :

1. Seorang konsumen setelah melihat iklan yang dipasang oleh sebuah toko komputer "Dijual komputer rakitan baru dengan spesifikasi prosesor Intel Pentium IV, memori 256 MB, *harddisk* 40 GB, VGA 64MB, CD Room Asus Rp. 4.000.000,-" dan selanjutnya konsumen tersebut tertarik untuk membeli, setelah dibeli seminggu kemudian *hardisknya* rusak, hal ini bukan dikarenakan si konsumen tidak dapat memakai komputer tetapi dikarenakan *hardisk* yang diberikan oleh toko komputer tersebut bekas dipakai 3 bulan, hal ini merupakan kecurangan toko komputer dimana isi komputer tersebut berbeda dengan yang diiklankan oleh toko tersebut⁶.
2. Semua barang elektronik yang dijual di mana pun sudah pasti akan disertakan kartu garansi, tetapi pada kasus seorang konsumen yang membeli sebuah Monitor merek Philips ia tidak diberi kartu garansi, setelah melihat sebuah iklan di selebaran bahwa monitor Philips mengadakan undian dengan hadiah beberapa TV 21 inchi yang persyaratannya yaitu hanya berlaku bagi pembelian monitor Philips mulai Januari 2008 dengan cara mengirimkan kartu garansi,

⁵ Pasal 6 Ayat 3 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 547/MPP/Kep/7/2002 tentang *Pedoman Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Teknologi Informasi dan Elektronika*,

⁶ Prasurvey dengan konsumen pengguna produk komputer, tanggal 20 Oktober 2009.

setelah itu si konsumen sadar bahwa ia belum diberi kartu garansi oleh toko komputer, oleh karena itu ia datang ke toko tempat ia membeli monitor tersebut, tetapi setelah disana toko tersebut mengatakan bahwa monitor Philips mulai Januari 2008 tidak diberi kartu garansi, dalam hal ini sudah jelas sekali bahwa toko komputer tersebut memanfaatkan akan ketidaktahuan si konsumen akan peraturan perundang-undangan yang berlaku⁷.

Dalam contoh satu di atas memang salah satu hal yang paling sering dilakukan oleh toko komputer dikarenakan lemahnya pengetahuan konsumen dan tidak adanya segel jaminan yang menerangkan bahwa *hardware* (perangkat keras) tersebut masih baru atau sudah dipakai hal ini sangat beda sekali dengan komputer *built-up* dimana semua produknya masih tersegel rapi sehingga menjamin bahwa barang tersebut masih belum ada yang membuka dari pertama pemasangan segel tersebut dan hal ini sangat menjamin keaslian dan kualitas barang tersebut, maka dari itu harga komputer *built-up* 2 (dua) kali lipat harga komputer rakitan.

Hal ini yang menjadi dilema bagi masyarakat Indonesia pada umumnya dan masyarakat kota Palembang pada khususnya sebagai konsumen. Hambatan yang klasik yaitu finansial, selain krisis ekonomi yang sedang dihadapi Indonesia dimana nilai rupiah terpuruk terhadap dollar Amerika, padahal harga komputer *built-up* memakai standar dollar yang menjadikan harganya tidak terjangkau sebagian kalangan masyarakat ekonomi menengah ke bawah kota Palembang.

Dengan demikian sudah barang tentu masyarakat kota Palembang sebagai

⁷ Ibid

konsumen akan lebih memilih membeli komputer rakitan daripada komputer *built-up*. Hal ini juga merupakan tambang emas bagi toko-toko komputer di Palembang untuk memanfaatkan banyaknya permintaan akan komputer rakitan dari konsumen serta kelemahan akan pemahaman tentang layanan purna jual yang sesungguhnya dari konsumen tersebut.

Antara konsumen (pembeli) dan penjual terjadi transaksi jual beli. Dalam peristiwa itu si penjual menawarkan barang dagangannya dan si penjual mempunyai kewajiban menjelaskan objek yang dijual, begitu pula dengan si pembeli ia mempunyai hak untuk memiliki barang dagangannya. Salah satu kewajiban penjual antara lain menjamin objek yang dijual dalam kondisi baik tanpa cacat dan kerusakan. Penjual akan memberitahu kepada calon pembeli tentang kualitas barang, spesifikasi barang, keunggulan dan kelemahan barang. Selain itu, penjual biasanya akan menjamin kondisi objek yang dijual itu baik. Untuk meyakinkan pembeli bahwa kondisi objek yang dijual itu baik, penjual akan memberikan garansi. Hal ini yang membuat banyak pembeli tertarik untuk membeli barang dagangan tersebut apalagi objek yang akan dibeli dijamin atas kerusakannya atau bergaransi..

Melihat semakin meningkatnya jumlah toko penjual produk komputer dan para pembeli atau konsumen di kota Palembang, maka akan semakin banyak pula jumlah pelanggaran purna jual yang dilakukan toko/pedagang produk komputer terhadap para konsumen dan untuk mengetahui tentang upaya-upaya apa yang sudah dilakukan pemerintah agar implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun

1999 tentang Perlindungan Konsumen ini dapat berjalan sesuai dengan tujuannya, maka dari uraian latar belakang permasalahan di atas penulis merasa perlu membuat suatu penulisan yang berjudul "ANALISIS TENTANG PENERAPAN KETENTUAN JAMINAN PURNA JUAL (STUDI PADA JUAL BELI KOMPUTER DENGAN POLA RAKITAN DI KOTA PALEMBANG)."

B. Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan peristiwa di atas, maka dapat diketahui adanya beberapa permasalahan yaitu :

1. Apakah ada ketentuan jaminan purna jual, kalau ada bagaimanakah penerapan ketentuan pada jual beli komputer dengan pola rakitan di kota Palembang?
2. Bagaimana upaya penyelesaian sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen dalam kaitannya dengan jaminan purna jual pada jual beli komputer dengan pola rakitan di kota Palembang ?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan ketentuan jaminan purna jual pada jual beli komputer dengan pola rakitan di kota Palembang.
2. Untuk mengetahui proses penyelesaian sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen dalam kaitannya dengan jaminan purna jual pada jual beli komputer dengan pola rakitan di kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Secara teoritis manfaat dari penelitian ini adalah sebagai pengembangan wacana keilmuan dalam bidang hukum perlindungan konsumen itu sendiri dan manfaat secara praktis. Dari penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi:

1. Diharapkan dari penelitian ini bermanfaat bagi penulis dan mahasiswa lainnya untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang masalah yang dikaji, yaitu tentang penerapan ketentuan jaminan purna jual pada jual beli komputer dengan pola rakitan.
2. Melalui penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pelaku usaha dalam memahami dan mengerti tentang penerapan ketentuan jaminan purna jual pada jual beli komputer dengan pola rakitan.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi para konsumen di kota Palembang khususnya betapa pentingnya jaminan purna jual terhadap produk komputer.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Analisis tentang penerapan ketentuan jaminan purna jual pada jual beli komputer merupakan bidang kajian yang cakupannya cukup luas. Agar pembahasan skripsi ini dapat terarah dan sesuai dengan objek permasalahan, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan hanya pada masalah yaitu penerapan ketentuan jaminan purna jual pada jual beli komputer dengan pola

rakitan di kota Palembang.

F. Metode Penelitian

1. Metode dan Pendekatan

Dalam penulisan ini penulis menggunakan metode pendekatan yuridis-normatif, di maksudkan sebagai usaha mendekati masalah yang diteliti dengan sifat hukum yang normatif. Maksudnya yaitu : mencari dan menemukan dasar-dasar yuridis dari aturan hukum keperdataan yang dihubungkan dengan peranan dari konsumen produk komputer rakitan. Dan juga pemerintah dalam menanggulangi masalah kecurangan dalam jaminan purna jual dalam tata hukum perjanjian.

Pendekatan yuridis normatif dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana peranan dari konsumen produk komputer rakitan dan juga pemerintah dalam menanggulangi masalah kecurangan dalam jaminan purna jual sebagai pelaksanaan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di kota Palembang. Hal ini dikarenakan banyaknya tempat-tempat pendidikan di Kota Palembang sehingga diduga kebutuhan akan komputer juga akan semakin banyak, Selain itu penelitian dilaksanakan di:

- BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) kota Palembang

- Toko-toko penjual produk komputer rakitan yang ada di kota Palembang,
- Konsumen pengguna produk komputer rakitan yang ada di Palembang, dalam hal ini mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Untuk BPSK kota Palembang, dilakukan penelitian untuk mengetahui proses penyelesaian sengketa pelanggaran layanan purna jual produk komputer rakitan antara konsumen dengan toko penjual produk komputer rakitan melalui jalur nonlitigasi.

Untuk konsumen dan toko-toko penjual produk komputer rakitan yang ada di kota Palembang, penelitian dimaksudkan untuk mengetahui apakah pelayanan purna jual yang diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah diterapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan tersebut.

3. Jenis dan Sumber Data

Ada dua jenis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini, meliputi⁸ :

- a. *Data Primer* yaitu data yang akan diperoleh secara langsung dari sumbernya mengenai masalah-masalah yang menjadi pokok bahasan, melalui kuesioner dan wawancara dengan nara sumber. Data ini diperoleh dari responden yang menjadi korban pelanggaran jaminan purna jual yang dilakukan oleh toko penjual produk komputer (konsumen), pemilik toko komputer (produsen), dan anggota BPSK.

⁸ Soerjono Soekamto, *Ibid*, h. 12

b. *Data Sekunder* yaitu data yang akan diperoleh melalui studi kepustakaan, antara lain adalah:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Pidana
- 2) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3) Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia No. 547/MPP/Kep/7/2002 tentang Pedoman Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Teknologi Informasi dan Elektronika.
- 4) Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia No. 634/MPP/Kep/9/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan atau Jasa yang Beredar di Pasar
- 5) Peraturan perundangan lainnya yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

4. Populasi, Sampel, dan Responden

- a. Populasi adalah seluruh objek atau seluruh individu atau seluruh gejala atau seluruh kejadian atau seluruh unit yang akan diteliti⁹, dan mempunyai ciri-ciri atau karakteristik yang sama. Dari pengertian tersebut maka populasinya adalah konsumen pengguna produk komputer rakitan, produsen penjual produk komputer rakitan, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- b. Sampel adalah penarikan sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh

⁹ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum*, cetakan ketiga, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1988, h. 44

populasi, dimana tiap-tiap anggota populasi yang digambarkan dimasukkan¹⁰, dengan demikian sampelnya adalah mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Palembang yang mewakili sebagai konsumen, produsen diwakili oleh beberapa toko penjual produk komputer rakitan di kota Palembang dan badan penyelesaian sengketa konsumen diwakili oleh pengurus BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Kota Palembang.

5. Teknik Penentuan Sampel

Teknik penentuan sampel dalam penelitian adalah dengan *purposive sampling* atau penarikan sample bertujuan yang dilakukan dengan cara mengambil subyek didasarkan pada tujuan tertentu.¹¹ Dalam hal ini tidak semua mahasiswa fakultas hukum Universitas Sriwijaya, toko penjual produk komputer dan pengurus BPSK di kota Palembang yang dijadikan responden namun hanya beberapa orang saja dengan anggapan bahwa telah terwakili oleh responden yang lain.

Berdasarkan teknik penentuan sampel yang dipakai maka responden dalam penelitian ini adalah:

- a. Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang membeli produk komputer rakitan yang ada di kota Palembang sebanyak 10 orang, hal ini dikarenakan apakah sebagai mahasiswa fakultas hukum mereka akan

¹⁰ Winarno Surachmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah : Dasar Metoda dan Teknik*, Penerbit Tarsito, Bandung, 1980, hal. 93.

¹¹ Ronny Hanitijo Soemitro, *Op Cit*, hal. 51

menjadi konsumen yang kritis apabila terjadi pelanggaran terhadap layanan purna jual pada produk komputer rakitan yang dibeli oleh mahasiswa fakultas hukum tersebut.

- b. Toko-toko penjual produk komputer rakitan di kota Palembang sebanyak 2 , yakni: *El-Rahma Komputer Palembang* dengan kriteria pemilihan toko ini dikarenakan hanya yang menjadi pemasok *spare part* komputer rakitan dan barang-barang pendukung lainnya bagi toko-toko kecil penjual komputer rakitan lainnya di Kota Palembang, selain diambil sampel toko *Soulm@te Komputer* sebagai penjual komputer dengan pola rakitan..
- c. Satu orang pengurus BPSK kota Palembang yang pernah menangani kasus pelanggaran Perlindungan Konsumen khususnya layanan purna jual pada produk komputer rakitan, pada anggota BPSK di kota Palembang untuk meneliti tentang proses penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen produk komputer rakitan.

6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh melalui:

- Kuesioner

Adalah cara untuk memperoleh data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden dalam hal ini ialah konsumen sehingga informasi yang diperoleh relevan dengan tujuan.

- *Interview* (wawancara)

Penulis akan menggunakan metode *interview* atau wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, meminta keterangan-keterangan serta penjelasan- penjelasan secara lisan sehingga diperoleh keterangan secara langsung dari responden yang termasuk dalam obyek penelitian.¹² Wawancara yang dilakukan menggunakan tipe wawancara tidak terarah (*non-directive interview*), dimana seluruh wawancara tidak didasarkan pada suatu daftar pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu akan tetapi diserahkan kepada yang diwawancara untuk memberikan penjelasan menurut kemauannya sendiri. Diharapkan dengan wawancara tipe ini dapat mendekati keadaan yang sebenarnya karena didasarkan pada spontanitas yang diwawancarai.¹³

- Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan ini dilakukan penulis terhadap bahan-bahan literatur yaitu UU dan peraturan-peraturan yang membahas tentang jaminan purna jual produk komputer, dan buku-buku yang membahas tentang masalah perlindungan konsumen.

7. Teknik Analisa Data

Sesuai dengan tipe penelitian, maka metode analisa data yang digunakan adalah metode *deskriptif analistis*, yaitu memaparkan segala informasi dan data-data yang diperoleh, baik data primer maupun data sekunder dan

¹² Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, cetakan ke-3, Rineka Cipta, Jakarta, 2001, h. 59.

¹³ Ronny Hanitijo Soemitro, *Op.Cit.*, hal. 59-60.

memberikan gambaran secara jelas dan sistematis mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta gejala-gejala yang timbul dalam hubungan antara ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan keadaan di lapangan.¹⁴

Dalam melakukan analisis data, dimulai dengan analisis temuan-temuan lapangan sesuai dengan fakta-fakta yang terjadi. Dari hasil temuan lapangan tersebut dideskripsikan dalam bentuk kalimat dan ditarik kesimpulan. Penarikan kesimpulan ini sesuai dengan metode penarikan induktif, yaitu penarikan kesimpulan secara umum dari hasil analisis data, fakta, dan temuan lapangan yang diuji dengan peraturan perundang-undangan yang relevan, seperti:

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang penguraian jual beli
- b. Hukum perjanjian
- c. Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia No. 547/MPP/Kep/7/2002 tanggal 24 Juli 2002 tentang Pedoman Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Teknologi Informasi dan Elektronika.

¹⁴ Winarno Surachmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Penerbit Tarsito, Bandung, 1995, hal. 40.



DAFTAR PUSTAKA

- Ashofa, Burhan. 2001. *Metode Penelitian Hukum*. Cetakan ke-3. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badulzaman, Mariam Darus dkk. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Harahap, M. Yahya. 1986. *Segi-segi Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni.
- Jogiyanto, H.M, 1989. *Pengenalan Komputer*. Edisi ke-1, Cetakan ke-1. Yogyakarta: Andi offset,.
- Muhammad, Abdul Kadir. 2001. *Hukum Perikatan*. Cet IV. Bandung: Penerbit Citra Aditya Bakti.
- Pasaribu, Chairuman dan Suhrawardi K. Lubis. 1996. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Prodjodikoro, R. Wirjono. 1990. *Hukum Perkawinan di Indonesia*. Cet IV. Bandung: Penerbit Sumur Bandung.
- Raharjo, Handri. 2009. *Hukum Perjanjian di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Pustaka Yustisia.
- Setiawan, R. 1987. *Pokok-pokok Hukum Perikata*. Cet IV. Bandung: Penerbit Binacipta, Cet. IV.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Penerbit Grasindo.
- Simanjutak. 2009. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: Penerbit Djambatan, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Cetakan ketiga. Jakarta: UI Press.
- Soemitro, Ronny Hanitijo. 1988. *Metodologi Penelitian Hukum*. Cetakan ketiga. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Soimin, Soedharjo. 2004. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: Penerbit Sinar Grafika.

Subekti dan Tjitrosoedibio. 1996. *Kamus Hukum*. Jakarta: Pradnya Paramita.

Surachmad, Winarno. 1980. *Pengantar Penelitian Ilmiah : Dasar Metoda dan Teknik*. Bandung: Penerbit Tarsito.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

Moeljatno, *Kitab Undang-Undang Hukum Pidana*, cetakan 19, Bumi Aksara, Jakarta, 1996.

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia No. 547/MPP/Kep/7/2002 tentang *Pedoman Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Teknologi Informasi dan Elektronika*

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia No. 634/MPP/Kep/9/2002 tentang *Ketentuan Dan Tata Cara Pengawasan Barang Dan Atau Jasa Yang Beredar Di Pasar*

Subekti dan R. Tjitrosudibio. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta. 1995

Jurnal atau Makalah

Peter Denning, 1989., *Computing as a Discipline : Communications of ACM*, (CD-ROM, ilmu komputer.com, 2003).

Peter Denning, 1999. Computer Science: the Discipline. Dalam A. Ralston dan D. Hemmendinger (Eds.), *Encyclopedia of Computer Science*, (CD-ROM, ilmu komputer.com, 2003).

Jonminofri., Cipto Wahyana., Sri Sayekti., Hendrika Y. 2001., *Lokal Punya Oke Juga Lo*, *Kontan edisi 27/V* Tanggal 2 April 2001

Data Internet

Asia dan Perkembangan Teknologi Komunikasi Informasi, <http://www.Kompas Cyber Media.html> (diakses 18 Oktober 2009).

<http://www.forumponsel.com> diakses tanggal 19 Oktober 2009.

Sumarno. JPN, *Pengenalan Teknologi Komputer dan Manfaatnya*, <http://www.sejarahkomputer.html> (18 Oktober 2009).

Wiek, *Mendongkrak Pasar Dengan Layanan Purna Jual*, www.infokomputer-online.com, diakses 15 Oktober 2009, purna Jual.html.

Narasumber:

T. Toruan, Staf Marketing Toko *Soulmate Computer*, Jalan Jaksa Agung R. Suprpto Nomor 60 Palembang.

Wawancara dengan Supriyatno, Direktur Pusat Komputer El Rahma Palembang, di Jalan Jenderal Sudirman Nomor 2270 Km 2 Palembang.

Wawancara dengan Fadhil Hashim, Anggota BPSK, di Jalan Merdeka Nomor 6 Palembang