

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memasuki era globalisasi dan pertumbuhan ekonomi yang sangat cepat, arus persaingan dalam berusaha merupakan salah satu bagian yang penting. Banyaknya tuntutan dan kebutuhan masyarakat membuat pelaku usaha harus memenuhi kebutuhan tersebut salah satunya di bidang teknologi, yaitu dengan menyediakan jasa service barang elektronik. Kondisi ini memaksa para pelaku usaha untuk memberikan pelayanan jasa bagi para konsumen secara baik dan dengan rasa nyaman, tetapi terkadang hal ini diabaikan oleh beberapa oknum pelaku usaha yang tidak mengutamakan kenyamanan konsumen dalam menggunakan jasa pelaku usaha. Hal semacam ini banyak dilakukan oleh para pelaku usaha yang masih pada tingkatan sederhana. Dalam hal ini tempat usaha yang tidak berbadan hukum hanya mengandalkan kemampuan yang tidak teruji secara formal yang dapat menimbulkan kerugian pada konsumen.

Salah satu tempat usaha yang paling banyak saat ini yaitu penyedia jasa layanan service elektronik di karenakan oleh pertumbuhan teknologi yang begitu cepat sehingga banyak pelaku usaha yang melihat peluang yang besar dalam melakukan kegiatan berusaha dibidang ini. Di dukung oleh kemampuan sumber daya manusia dalam bidang ini sudah semakin banyak dan tuntutan kebutuhan masyarakat dalam bidang ini juga sangat banyak. Tetapi adanya masalah dalam melakukan hubungan hukum antara pelaku

usaha dan konsumen yang masih banyak tidak mengetahui bagaimana melakukan hubungan hukum yang benar dalam melakukan perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen yaitu yang sering terjadi begitu saja, tidak ada perjanjian yang dapat dipertanggung jawabkan antara pihak pelaku usaha kepada konsumen, dan konsumen kepada pelaku usaha.

Perbuatan hukum yang dilakukan berdasarkan kepercayaan oleh konsumen kepada pelaku usaha itu menjadi kebiasaan, hanya mengandalkan kata-kata yang terucap tanpa adanya suatu perjanjian yang jelas yang dimuat dalam sebuah dokumen formal. Sebaliknya pelaku usaha yang mengandalkan kemampuannya dalam melakukan perbaikan elektronik terkadang tidak sesuai dengan kinerjanya. Perbuatan hukum semacam ini harus didasarkan pada kejujuran dan kepatutan. Kejujuran (*geode trouw*) dan kepatutan (*redelijkheid. bilijkheid*) adalah dua hal yang amat penting dalam soal pelaksanaan perjanjian, baik dalam hukum adat maupun hukum B.W. Suatu persetujuan tentu berupa rangkaian kata-kata sebagai gambaran dari suatu hubungan antara dua pihak. Seperti halnya dengan semua buah perbuatan orang manusia, maka gambaran ini tidak ada yang sempurna, timbullah bermacam-macam persoalan, yang pada waktu persetujuan terbentuk, tidak atau hanya sedikit nampak pada alam pikiran dan alam perasaan kedua belah pihak disinilah letak kejujuran dan kepatutan, yang harus dikejar dalam perjanjian.¹

¹Wirjono prodjodikoro, 2011, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Bandung; Mandar Maju. Hlm 185

Banyaknya pelaku usaha service elektronik yang mengabaikan kenyamanan konsumen yang telah mempercayai barang mereka untuk diperbaiki menjadi masalah yang serius dalam hal ini, kerugian yang ditanggung oleh konsumen dengan mendapatkan hasil kerja pelaku usaha yang tidak melakukan kerjanya secara baik, yaitu barang yang dikembalikan oleh pelaku usaha setelah diperbaiki bukannya menjadi baik malah mengalami kerusakan yang lebih parah, ada juga permasalahan lain yaitu pelaku usaha malah mengambil alat dalam barang yang masih baru dan bagus lalu ditukarkan dengan yang sudah tidak layak digunakan sehingga membuat barang menjadi cepat rusak kembali. Hal semacam ini banyak ditemukan pada pelaku usaha service elektronik yang tidak berbadan hukum, dan hanya mengandalkan kemampuan yang belum terlalu mahir.

Perjanjian ini hanya didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh konsumen terhadap pelaku usaha service elektronik dan itu tidak terpenuhi. Karena perjanjian yang didasarkan rasa kepercayaan jarang dilakukan secara formal yang diwujudkan dalam bentuk dokumen menjadi alasan pelaku usaha untuk tidak bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuat dengan barang milik konsumen. Ini berarti Pelaku usaha pada umumnya banyak mengabaikan salah satu azas dalam perjanjian yaitu asas itikad baik (*geode trouw*) yang diatur dalam ketentuan pasal 1338 ayat (3) BW yang menyatakan bahwa, perjanjian-perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Asas itikad baik dalam melakukan perbuatan hukum sering diabaikan oleh pelaku usaha seperti media usaha service elektronik, sebagaimana di tunjukan dalam observasi awal, data dari KPPT (Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu) menunjukkan ada beberapa usaha service elektronik yang beroperasi tetapi yang terdaftar hanya 2 yaitu service elektronik UD Setia Kawan dan Konami sedangkan 15 lainnya tidak terdaftar. Tetapi dilihat dari kenyataanya justru tempat service elektronik yang tidak terdaftar yang banyak beroperasi hal ini jika dilihat atau ditinjau dari segi finansial indikator asas itikad baik tidak terpenuhi berupa asas keterbukaan melalui pendaftaran atau yang di kenal dengan asas pembelisan menyangkut ijin usaha. Asas itikad baik pun dapat dilihat dari indikator adanya keterbukaan informasi melalui perjanjian alat elektronik antara pelaku usaha dengan konsumen sehingga asas itikad baik itu sangat rendah.

Sebagaimana wawancara yang di lakukan oleh calon peneliti dengan pelaku usaha service elektronik UD Setia Kawan yaitu Bapak Iswan mengatakan bahwa, perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha tidak dilakukan secara tertulis tapi hanya lisan dan apabila ada kerusakan di akibatkan oleh pelaku usaha saat memperbaiki barang milik konsumen itu tidak merupakan tanggung jawab pelaku usaha tapi apabila ingin diperbaiki lagi akan dimintakan biaya tambahan, hal ini menunjukkan pelaku usaha service tidak memiliki itikad baik dalam melakukan perbuatan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Selanjutnya ada tempat service elektronik yang

lain yaitu Konami, perjanjian dilakukan secara tertulis dalam bentuk nota tetapi apa bila barang milik konsumen memiliki kerusakan tambahan diluar dari perjanjian akan dikonfirmasi tetapi menambahkan biaya lagi pernyataan ini dikatakan oleh ibu Marwan Lumowa, yang seharusnya (apabila kerusakan tambahan di akibatkan oleh pelaku usaha karena memperbaiki kerusakan sebelumnya itu merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha dalam hal ini asas itikad baik tidak terpenuhi). Lain lagi yang di tunjukan oleh tempat service elektronik yang tidak terdaftar ketika calon peneliti melakukan observasi awal kepada beberapa tempat, tingkat pemenuhan asas itikad baik lebih baik dari pada yang terdaftar, contohnya tempat service elektronik Gorontalo Computer, calon peneliti melakukan wawancara dengan salah satu karyawan mengatakan bahwa apabila ada barang milik konsumen yang rusak diakibatkan oleh tempat ini maka kami akan bertanggung jawab dengan memperbaiki dan tidak meminta tambahan biaya perjanjian dilakukan secara tertulis dengan nota, selanjutnya di tempat service elektronik Gaul Seluler, perjanjian dilakukan dengan nota, apa bila ada kerusakan tambahan akan di tanggungjawab dan tidak diminta biaya tambahan ini tidak hanya dikemukakan oleh karyawan gaul seluler tetapi juga oleh salah satu konsumennya yaitu saudari Nining. Hal ini menunjukan bahwa dalam melakukan usaha, ada beberapa pelaku usaha memenuhi asas itikad baik melalui pengelolaan pelayanan service yang baik sehingga tidak memeberikan kerugian terhadap konsumen.²

²Hasil wawancara dengan Bpk.Ridwan A.Kase(Kepala Kantor KPPT) dan Bpk.Moh.Kurniawan

Uraian Gambaran di atas menunjukkan bahwa penerapan itikad baik oleh pelaku usaha service elektronik terhadap perlindungan konsumen masih belum terpenuhi secara baik tersebut sehingga memberikan kerugian terhadap konsumen. Oleh karena itu makalah peneliti akan tertarik untuk melihat lebih lanjut dalam penelitian ini tentang Hal di maksud dengan judul penelitian **“PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK (GEODE TROUW) PASAL 1338 AYAT (3) B.W PADA PELAKU USAHA SERVICE ELEKTRONIK TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDY KASUS DI KOTA GORONTALO)”**

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka rumusan Masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan asas itikad baik (geode trouw) pasal 1338 ayat (3) B.W pada pelaku usaha service elektronik terhadap perlindungan konsumen?
2. Apa akibat hukum yang ditimbulkan pelaku usaha service elektronik terhadap kerugian konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan asas itikad baik (geode trouw) pasal 1338 ayat (3) B.W pada pelaku usaha service elektronik terhadap perlindungan konsumen.

2. Untuk mengetahui akibat hukum apa yang ditimbulkan pada pelaku usaha service elektronik terhadap kerugian konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Tertulis:

Untuk kepentingan study diharapkan dapat dijadikan referensi/bahan bagi penelitian lanjutan/pengembangan yang sejenisnya.

2. Manfaat Praktis

- Bagi pelaku usaha service dan konsumen

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat dalam rangka pengetahuan terhadap asas itikad baik oleh pelaku usaha service elektronik