

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Disetiap kegiatan jual-beli sehari-hari terdapat hubungan yang erat antara pelaku usaha dengan konsumen. Pelaku Usaha bertujuan untuk mendapatkan laba dan transaksi dengan konsumen, sedangkan tujuan konsumen adalah mendapatkan kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Faktor penyebab terjadi permasalahan pada konsumen karena tingkat kesadaran konsumen akan haknya yang masih rendah, karena kondisi tersebut pelaku usaha memanfaatkan untuk mengambil keuntungan sebesar-besarnya dengan tidak mengindahkan kewajiban-kewajiban yang sudah seharusnya melekat pada pelaku usaha tersebut. Untuk itu perlu diimbangi dengan adanya upaya perlindungan konsumen terhadap risiko kerugian akibat penggunaan barang atau jasa melalui upaya pencegahan dari ketidakpastian terhadap mutu, jumlah dan keamanan.¹

Didalam kegiatan jual-beli pelaku usaha wajib memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen, yang mana aspek pertama, mencakup permasalahan barang atau jasa yang diperdagangkan.² Dimasukkan dalam cakupan tanggung jawab produk, tanggung jawab produk merupakan istilah dari *product liability*. Mengacu kepada suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*manufacture*) atau dari

¹ Ahmadi Miru, 2013, *Prinsip – prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 7.

² Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm 9.

orang maupun badan yang mendistribusikan (*distributor*) produk tersebut juga terlibat dalam rangkaian komersial.³

Seiring berkembang zaman, kebutuhan manusia semakin meningkat di segala bidang terkhusus kebutuhan dalam alat-alat rumah tangga. Alat-alat rumah tangga berperan penting dalam hidup manusia saat ini, karena alat-alat tersebut merupakan kebutuhan primer manusia dalam melakukan aktivitas.

Di era globalisasi ini, adanya perkembangan persaingan dunia usaha, ada banyak pelaku usaha yang menawarkan kelebihan menguntungkan pada produknya membuat para konsumen tertarik, bisa berupa garansi. Salah satu Perusahaan yang memberikan layanan garansi pada produknya adalah Tupperware. Tupperware merupakan produsen alat-alat makan serta keperluan rumah tangga. Industri yang menjual dengan basis Direct Selling Party ini berani membagikan kelebihan berbentuk garansi serta/ ataupun layanan purna jual pada produknya seumur hidup atau bisa disebut *Lifetime warranty*.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) garansi berarti jaminan atau tanggungan.⁴ Sedangkan pengertian garansi secara umum adalah jaminan oleh perusahaan, bahwa konsumen akan mendapatkan produk yang baik, sesuai dengan spesifikasi, berfungsi sebagaimana seharusnya, dalam periode yang sudah ditentukan, yang mencakup semua atau bagian tertentu dari produk tersebut. Tujuan adanya garansi, yaitu menciptakan dan meningkatkan kepuasan dari pelanggan.⁵

³ Janus Sidabalok, *Ibid* mengutip dari buku Agnes M. Toar, 1998, *Tanggung Jawab Produk, Sejarah dan Perkembangannya di Beberapa Negara*, Penataran Hukum Perikatan II, Ujung Pandang, hlm. 2.

⁴ <https://kbbi.web.id/garansi> diakses 2 Mei 2021.

⁵ Oktavio dkk, 2020, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Produk Dalam Hukum Bisnis", Seminar Nasional & Call for Paper HUBISINTEK 2020.

Lifetime warranty merupakan garansi penuh yang diberikan produsen kepada konsumen tanpa adanya batasan waktu untuk memperbaiki atau mengganti benda yang jadi objek jual beli sebab terdapatnya cacat ataupun kehancuran pada benda yang dijual tanpa bayaran. Salah satu Industri yang memberikan layanan garansi pada produknya merupakan Tupperware. Tupperware memberikan layanan garansi seumur hidup.

Tidak seperti produk lain yang disertai dengan kartu garansi pabrik dengan beberapa persyaratan khusus untuk setiap pembelian. Garansi dalam perjanjian jual beli adalah jaminan dari seorang penjual bahwa barang yang dijual tersebut bebas dari kerusakan yang tidak diketahui sebelumnya dalam hal ini garansi atau jaminan punya jangka waktu tertentu umumnya 1 tahun, 2 tahun atau 3 tahun.⁶ Garansi atau *warranty* adalah penjelasan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut leluasa dari kesalahan serta kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu. Garansi ini sangat berguna untuk konsumen.

Namun produk Tupperware menawarkan jaminan dengan jangka waktu tak terbatas/seumur hidup. Kartu garansi bertujuan sebagai bentuk perjanjian tertulis yang mencakup ketentuan garansi, selain itu garansi juga berfungsi menjadi bukti adanya perjanjian. Bahwa pelaku usaha menjaminkan garansi pada konsumen, terlebih garansi seumur hidup, perjanjian tersebut dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha, sehingga konsumen tidak dapat menawar lagi.

⁶ Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K.Lubis, 1996, *Hukum Perjanjian dalam Islam cet. ke 2*, PT. Sinar Grafika, Jakarta, hlm.43.

Dalam penerapan garansi seumur hidup pada produk Tupperware di Indonesia, ternyata masih ada dijumpai beberapa permasalahan hukum di kehidupan masyarakat yang tidak sesuai dengan Pasal-Pasal yang mengatur tentang garansi atau jaminan terkhusus yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia (Permendag), sebagai berikut:

Dalam ketentuan mengenai jaminan/garansi diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang selanjutnya disebut UUPK yaitu:

Pasal 7 Huruf e kewajiban pelaku usaha adalah:

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:

- (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;
- (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:

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Dan jika pelaku usaha melanggar ketentuan Pasal 25 dan Pasal 26 tersebut, menurut Pasal 60 Undang –Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

(BPSK) berwenang menjatuhkan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000 (dua ratus juta rupiah) dengan tata cara penetapan sanksi administratif yang akan diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan. Selain didalam undang-undang, masalah mengenai layanan purna jual ini pun diatur oleh peraturan-peraturan menteri terkhusus pada Kementerian Perindustrian Perdagangan, baik yang mengatur secara langsung maupun mengatur tentang hal yang terkait dengan layanan purna jual, sebagai berikut:

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia (Permendag) nomor 20/M- DAG/PER/5/2009 Tentang Ketentuan Dan Tata Cara Pengawasan Barang Dan/Atau Jasa yaitu:

Pasal 4 ayat 1 Permendag nomor 20/M- DAG/PER/5/2009:

Pengawasan oleh Menteri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) dilakukan terhadap:

a. barang dan/atau jasa yang beredar di pasar dalam memenuhi:

1. standar;
2. label;
3. klausula baku;
4. pelayanan purna jual;
5. cara menjual; dan/atau
6. pengiklanan.

b. barang yang dilarang beredar di pasar;

c. barang yang diatur tata niaganya;

d. perdagangan barang-barang dalam pengawasan; dan

e. distribusi.

Pasal 8 Permendag nomor 20/M- DAG/PER/5/2009:

Pengawasan pemenuhan ketentuan pelayanan purna jual sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf a angka 4 dilakukan terhadap:

- a. barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun;
- b. ketersediaan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual/perbaikan; dan/atau
- c. terpenuhi atau tidak terpenuhinya jaminan/garansi sesuai dengan yang diperjanjikan

Pernyataan dalam pasal di atas dapat disimpulkan bahwa kewajiban menyediakan layanan purna jual atau fasilitas jaminan/garansi wajib disediakan oleh pelaku usaha karena apabila tidak maka dapat melanggar hukum. Jaminan

ataupun garansi biasanya dilakukan jika telah ditetapkan terlebih dahulu dalam perjanjian. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) Pasal 1320 sebagai berikut:

Untuk sahnya suatu perjanjian:

Supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi empat syarat;

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu pokok persoalan tertentu;
4. Suatu sebab yang tidak terlarang.

Tupperware sendiri memiliki layanan purna jual atau garansi yang berupa *lifetime warranty* tetapi informasi garansi seumur hidup pada produk Tupperware ini yang hanya dapat dilansir web resminya⁷. Sedangkan di toko distributor Tupperware Pekanbaru, Kantor Agen Tupperware di Pekanbaru serta beberapa toko serba maupun supermarket di Kota Pekanbaru ada peristiwa yang memperjual beli produk Tupperware tanpa adanya kartu garansi seumur hidup, menyebabkan permasalahan hukum menimbulkan ketidakpastian terhadap status garansi dari barang yang dibeli, serta jika dilihat di dalam web resminya tidak dijelaskan secara rinci apabila produk Tupperware tersebut sudah tidak diproduksi kembali bagaimana mekanisme pengantiannya, yang mana Tupperware menerapkan garansi seumur hidup atau disebut *Lifetime Warranty*. Jika pelaku usaha tidak menjelaskan tentang garansi seumur hidup pada konsumen berakibat terjadinya kerugian pada konsumen yang tidak mengetahui mekanisme berlakunya garansi seumur hidup.

Selain itu, garansi seumur hidup atau disebut *Lifetime Warranty* pada

⁷ Bisa dilansir di web <https://www.tupperware.co.id/produk/info-produk/garansi> diakses tanggal 21 Maret 2021.

produk tersebut memberikan miskonsepsi terhadap definisi garansi seumur hidup tersebut. Masyarakat masih sulit dalam memahami definisi garansi seumur hidup tersebut terkhusus konsumen Tupperware, apakah garansi seumur hidup ini hanya dapat sekali diklaim seumur hidup atau dapat diklaim berkali-kali seumur hidup .

Jika pelaku usaha tidak menjelaskan secara jelas kepada konsumen mengenai barang yang dibeli pada saat transaksi dilakukan, hal ini juga melanggar Pasal 4 angka 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan:

Hak konsumen adalah :

Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

Selanjutnya, pada produk yang diperjualbelikan juga tidak sesuai dengan Pasal 8 angka 1 huruf i dan j pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :

Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :

i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;

j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Kerugian yang timbul dialami konsumen dikarenakan akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha. Oleh sebab itu maka ditetapkan Undang-undang Perlindungan Konsumen yang

merupakan pengikat dari berbagai peraturan perundang-undangan yang tersebar.⁸

Peraturan yang diterapkan di Indonesia yang disebut dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/MDAG/PER/5/2009, meskipun telah ada peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah tersebut, masih banyak juga suatu produk Tupperware yang diperjualbelikan di Indonesia tidak sesuai dengan aturan, khususnya di Pekanbaru.

Garansi serta/ataupun layanan purna jual merupakan suatu 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 yang mana telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen.

Dilihat dalam Undang-Undang Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 e mengatur mengenai kewajiban dari pelaku usaha:

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 yang diperdagangkan;

Pasal ini menjelaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan jaminan yang pasti namun dalam web resmi Tupperware tidak menjelaskan secara rinci bagaimana mekanisme penggantian produk Tupperware jika produk yang diganti tidak diproduksi kembali, penghentian produksi barang tersebut bisa diakibatkan karena varian tersebut tidak laku dalam pasaran ataupun Tupperware membuat produk yang mengikuti trend sekarang.

⁸ Ahmadi Miru. 2013. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: PT. Grafindo Persada, hlm 6.

Dampak terhadap konsumen yang telah menggunakan produk Tupperware tersebut adalah berpotensi terjadinya ketidakjelasan perlindungan hukum pada konsumen serta kepastian hukum pada garansi tersebut yang mana tidak sesuai dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa:

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Sedangkan pada produk Tupperware menawarkan berupa garansi seumur hidup atau *lifetime warranty*. Layanan purna jual ataupun garansi adalah tanggung jawab pelaku usaha atas mutu benda yang diperjualbelikan yang bisa diberikan dalam wujud konsultasi lanjutan, ataupun garansi berbentuk penggantian benda rusak, pemeliharaan, penyediaan suku cadang serta sebagainya.

Berdasarkan permasalahan hukum diatas yang terkait pada Tupperware *lifetime warranty* tersebut, memberikan suatu hal yang dipertanyakan oleh masyarakat khususnya konsumen Tupperware apakah memang nyata adakah garansi seumur hidup pada suatu produk yang diperjualbelikan dan jika memang nyata bagaimana mekanisme penerapan garansi seumur hidup tersebut.

Maka dari itu peneliti terinspirasi untuk meneliti lebih jauh apakah pelaksanaan Tupperware *lifetime warranty* ini sudah sesuai dengan undang-undang terkait dengan tanggung jawab pelaku dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha dalam menanggapi produk Tupperware *lifetime warranty* yang sudah tidak diproduksi. Maka untuk itu peneliti memberi judul penelitian

hukum **“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP GARANSI SEUMUR HIDUP PADA PRODUK TUPPERWARE DI KOTA PEKANBARU (Studi pada Distributor Tupperware PT. Mutiara Bumi Tambusai Pekanbaru)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah-masalah yang diteliti sebagai berikut

1. Bagaimana Mekanisme penerapan Garansi Seumur Hidup Produk Tupperware di Kota Pekanbaru?
2. Bagaimana Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Adanya Produk Tupperware Garansi Seumur Hidup yang sudah tidak diproduksi di Kota Pekanbaru?

C. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan penelitian yang dilakukan setelah dikaitkan dengan rumusan masalah yaitu

1. Untuk mengetahui Mekanisme penerapan Garansi Seumur Hidup Produk Tupperware di Kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Adanya Produk Tupperware Garansi Seumur Hidup yang sudah tidak diproduksi di Kota Pekanbaru

D. Manfaat Penelitian

Dalam setiap penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan yang dapat diambil dalam penelitian tersebut. Adapun

manfaat yang diharapkan sehubungan dengan penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk menambah pengetahuan peneliti di bidang hukum serta diharapkan dapat menambah wawasan, memperdalam, khususnya dalam hukum perdata bisnis terutama mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas garansi yang ditawarkan.

2. Manfaat Praktis

Dengan membaca hasil penelitian ini diharapkan:

1. Para Konsumen Tupperware dapat memahami dan mengerti hak dan kewajibannya serta hasil penelitian dijadikan acuan pihak agen ataupun yang terkait mengenai perlindungan hak konsumen, hak pelaku usaha serta kewajibannya.
2. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum sehingga lebih mengetahui dan memahami hak dan kewajibannya sebagai konsumen.
3. Penelitian ini dapat sebagai acuan bagi para pelaku usaha yang memberikan jaminan berupa garansi seumur hidup pada produknya di masa yang akan datang.
4. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pelaku usaha untuk memahami dan mengerti tanggung jawab kepada konsumen sesuai ketentuan aturan yang berlaku.

E. Metode Penelitian

Metode atau cara kerja ilmiah dalam penelitian adalah fasilitas ataupun perlengkapan buat menggapai tujuan penelitian. oleh karenanya selaku

perlengkapan, hingga bisa dipergunakan secara fleksibel, tidak rigid ataupun kaku, sehingga metode penelitian bisa dicoba secara variatif, bergantung pada objek formal disiplin ilmu yang diteliti.⁹Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah dengan metode yuridis empiris.

Adapun metode penulisan yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan metode yuridis empiris. Metode yuridis empiris merupakan sebuah metode penelitian hukum yang berupaya mengkaji ketentuan hukum dalam artian nyata atau dapat dikatakan melihat serta yang berlaku, meneliti apa yang terjadi dalam kenyataannya di hukum masyarakat.¹⁰ Pendekatan yuridis dalam riset ini dimaksudkan bahwa riset ini ditinjau dari sudut ilmu perdata bisnis biasanya serta ilmu hukum perlindungan konsumen.

Sebagaimana peneliti akan melakukan wawancara langsung dengan Perwakilan Kantor Distributor Tupperware di Kota Pekanbaru, terkait mekanisme penerapan lifetime warranty serta perlindungan hukum bagi konsumen jika produk Tupperware lifetime warranty yang sudah tidak diproduksi lagi dan para konsumen yang menggunakan produk tupperware lifetime warranty.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif karena penelitian ini bertujuan untuk memberikan pandangan tentang sesuatu hal di daerah tertentu dan pada saat

⁹ Nurul Qamar, C.P.F. *Et. Al.* 2017, *Metode Penelitian Hukum (Legal Research Methods)*, CV. Social Politic Genius (SIGn), Makassar, hlm. 2.

¹⁰ Joenadi Effendi dan Johnny Ibrahim, 2016, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris* Prenadamedia Group, Depok, hlm 149-150.

tertentu. Dalam hal ini peneliti ingin memberikan gambaran tentang perlindungan konsumen atas garansi seumur hidup pada produk Tupperware. Deskriptif yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu cara yang digunakan peneliti untuk menggambarkan tentang garansi seumur hidup dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dimana penggambaran tersebut peneliti peroleh melalui pustaka-pustaka atau buku-buku terkait dengan garansi.

3. Lokasi, Populasi, dan Sampel Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan dalam penelitian ini adalah Kantor Distributor Tupperware Pekanbaru PT. Mutiara Bumi Tambusai yang terletak di Jalan Imam Munandar Harapan Raya No.205 E, Tangkerang Utara, Bukit Raya Kota Pekanbaru.

b. Populasi Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto menyatakan populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.¹¹ Populasi dalam penelitian ini adalah 1 orang perwakilan dari Kantor Distributor Tupperware Pekanbaru PT. Mutiara Bumi Tambusai menjelaskan mekanisme penerapan di Kota Pekanbaru, 9 orang responden yang pernah mengklaim Lifetime Warranty atau garansi seumur hidup produk tupperware dan 62 responden yang menggunakan produk Tupperware di Kota Pekanbaru.

c. Sampel Penelitian

¹¹ Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, PT. Rineka Cipta Bangun Bandung, hlm. 130.

Menurut Sugiyono, sampel merupakan bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.¹² Teknik pengambilan sampel menggunakan probably sampling dengan simple random sampling yaitu pengambilan sampel secara acak dari populasi karena populasi dianggap homogen. Dikarenakan masa COVID-19 semakin meningkat maka peneliti menggunakan metode wawancara secara daring dengan konsumen yang pernah mengklaim produk tupperware garansi seumur hidup menggunakan Zoom Meeting dan membuka survey atau kuesioner yang akan disebarluaskan kepada masyarakat terkhusus yang menggunakan produk tupperware Kota Pekanbaru mengenai Tupperware Lifetime warranty.

4. Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang belum diolah yang diperoleh langsung dari tangan pertama yang bersumber dari narasumber atau subjek penelitian. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) dengan narasumber yaitu dengan pelaku usaha tupperware dan konsumen yang menggunakan produk Tupperware.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah diolah dan diperoleh dari

¹² Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, ALFABETA, Bandung, hlm. 118.

bahan kepustakaan. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari literatur, artikel, serta situs di internet yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

1. Bahan hukum primer, terdiri dari peraturan perundang-undangan dan keputusan menteri. Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen;

3. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia (Permendag) nomor 20/M- DAG/PER/5/2009 Tentang Ketentuan Dan Tata Cara Pengawasan Barang Dan/Atau Jasa
 4. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia (Kepmenperindag) Nomor 634/MPP/Kep/9/2002.
2. Bahan hukum sekunder, merupakan bahan-bahan yang isinya membahas bahan primer berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum.
3. Bahan hukum tersier, merupakan bahan-bahan yang bersifat menunjang bahan primer dan bahan sekunder seperti kamus besar bahasa Indonesia.

Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

- a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan merupakan penelitian dengan mencari literatur-

literatur yang sudah ada. Bahan-bahan kepustakaan dalam penelitian ini diperoleh dari:

1. Perpustakaan Universitas Andalas
2. Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas
3. Milik pribadi peneliti
4. Bahan-bahan dari internet.

b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan dalam penelitian ini dilakukan dengan mengunjungi dan mewawancarai pelaku usaha atau pihak Kantor Distributor Tupperware di Kota Pekanbaru dan konsumen yang menggunakan produk Tupperware.

5. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan ada dua macam yaitu:

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik terstruktur serta tidak terstruktur menggunakan *interview guide* yang lengkap dan teratur. Data yang diperoleh melalui wawancara atau langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Wawancara terbagi atas:

1. Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur adalah teknik wawancara dimana pewawancara telah menyiapkan daftar pertanyaan untuk memandu proses wawancara dengan baik.

2. Wawancara tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah proses wawancara yang dimana peneliti menyampaikan pertanyaan pada para sumber tidak menggunakan pedoman wawancara atau bertanya langsung.

b. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah memperoleh teknik pengumpulan data dengan mereview dan meneliti buku, dokumen, catatan dan laporan yang berkaitan dengan pemecahan masalah. Dalam penelitian literatur, peneliti mencari landasan teoritis untuk pertanyaan penelitian tersebut.

c. Studi Dokumen adalah teknik pengumpulan data dengan menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri maupun orang lain tentang subjek.

d. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik memberikan daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden secara langsung maupun tidak langsung. Kuesioner termasuk aspek dalam penelitian yang terdiri dari serangkaian pertanyaan untuk mengumpulkan informasi dari responden. Para peneliti biasanya menggunakan kuesioner penelitian untuk mengumpulkan data dari responden yang relatif cepat. Tujuan kuesioner penelitian kepada konsumen yang menggunakan produk Tupperware.

6. Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan data

Pengolahan data adalah kegiatan merapikan hasil pengumpulan data dari perpustakaan, jurnal, atau dokumen terkait dengan permasalahan yang diteliti serta dari lapangan melalui proses meneliti dan mengkaji kembali

catatan serta berkas dan informasi dikumpulkan oleh peneliti. Data penelitian yang telah dikumpulkan diolah dengan manual.

b. Analisis data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber serta kuesioner dianalisis dengan pendekatan kualitatif. Analisis kualitatif adalah analisis data yang tidak menggunakan rumus statistik, karena datanya tidak dalam bentuk digital, tetapi hanya logika dan sistem uraian kalimat berdasarkan peraturan atau pendapat ahli yang digunakan untuk analisis.

F. Sistematika Penulisan

Skripsi yang dibuat oleh penulis ini terdiri dari empat Bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

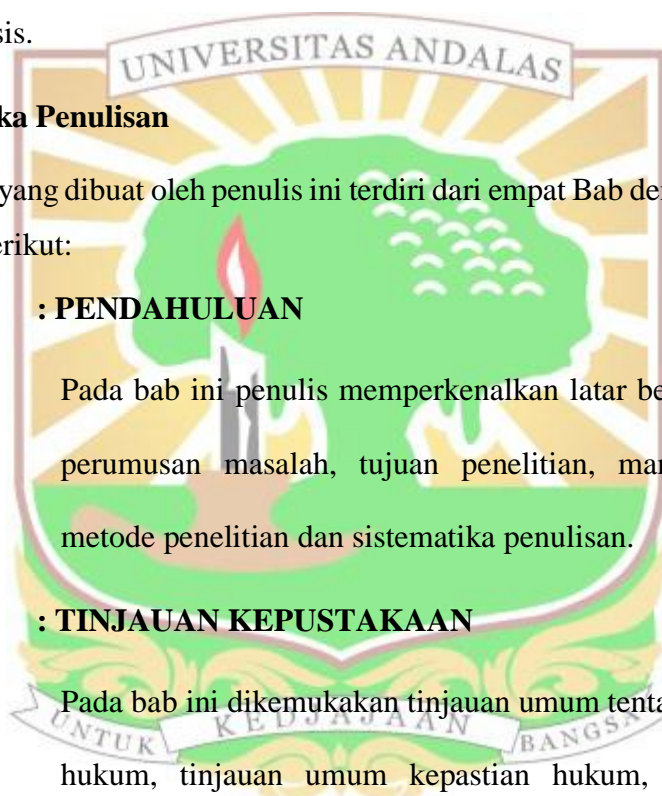
Pada bab ini penulis memperkenalkan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini dikemukakan tinjauan umum tentang perlindungan hukum, tinjauan umum kepastian hukum, tinjauan umum konsumen dan perlindungan konsumen, tinjauan umum pelaku usaha, tinjauan umum tentang garansi dan tinjauan umum produk Tupperware.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai hasil penelitian dan



pembahasan mengenai objek yang dikaji dari penelitian tersebut.

BAB IV : PENUTUP

Pada bab penulis memberikan kesimpulan terhadap pembahasan dan saran dari keseluruhan bab dalam penulisan skripsi.

