

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Globalisasi merupakan proses integrasi dan interaksi antarnegara dan antarmasyarakat yang mencakup penjabaran teknologi, komunikasi, dan informasi yang mengakibatkan terjadinya pertukaran ide, budaya, dan produk secara global.¹ Globalisasi sebagai proses masuk ke ruang lingkup dunia yang meliputi seluruh aspek penting kehidupan dengan membawa pengaruh-pengaruh baru. Perkembangan teknologi tidak dapat dihindari dalam kehidupan kita karena akan selalu mengikuti ilmu pengetahuan, begitu pula penerapan metode ilmiah yang merupakan proses berpikir yang logis berdasarkan pada teori dan fakta.²

Perkembangan teknologi tidak terlepas dari keberadaan suatu informasi dan komunikasi yang memiliki arti dan peranan penting dalam hampir segala aspek kehidupan, serta merupakan suatu kebutuhan hidup bagi semua orang baik individu maupun organisasi sehingga dapat dikatakan berfungsi layaknya suatu aliran darah pada tubuh manusia.³

Pesatnya perkembangan teknologi dan industri telah menghasilkan berbagai jenis, mutu, dan variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi

¹A.Appadurai, *“Modernity at Large: Cultural Dimensions of Globalization”*, (Minnesota: University of Minnesota Press, 1996).

² Musfiqon, *Pengembangan Media dan Sumber Pelajaran*, (Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya, 2015).

³ Achmad Denny Aryaji, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Reparasi Handphone di Kota Klaten*, (Skripsi Sarjana Hukum, Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, 2015), halaman 1.

oleh semua orang. Teknologi tercipta seiring dengan perkembangan kebutuhan manusia, khususnya kemajuan dalam bidang teknologi informasi. Hal ini terlihat pada keberadaan informasi dan komunikasi dimana semua orang baik individu maupun kelompok membutuhkannya yang melahirkan pemikiran alternatif agar mampu mendapatkan informasi dan komunikasi dengan mudah dan praktis.

Pada era teknologi saat ini, penggunaan perangkat elektronik seperti ponsel pintar, komputer, dan mesin rumah tangga menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari yang menyebabkan masyarakat menjadi konsumtif akan barang tersebut. Sebagai contoh menggunakan kulkas untuk menyimpan bahan makanan dan minuman, mesin cuci untuk mencuci pakaian, menggunakan kompor listrik untuk memasak tanpa gas, serta komputer untuk berbagai kebutuhan yang dapat dilakukan secara digital.

Komputer merupakan sebuah mesin yang dapat melakukan berbagai jenis pekerjaan. Komputer semakin beragam kegunaannya seiring dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi di berbagai sektor yang dibarengi dengan pembaruan fitur-fiturnya dalam beberapa tahun terakhir. Dengan internet, komputer dapat membentuk sistem jaringan komputer global melalui jaringan telekomunikasi.⁴ Bahkan dewasa ini kegunaan komputer menjadi tren di segala bidang, seperti bidang bisnis, kesehatan, pendidikan, maupun ekonomi.

⁴ Lyani Dewi Sunyoto, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pemakai Jasa Elektronik dalam Transaksi E-Commerce", Jurnal UNTAG Semarang, halaman 2.

Peningkatan tren penggunaan komputer membuat perusahaan secara signifikan mulai mengembangkan komputer agar lebih mudah dalam penggunaannya yang berakibat pada munculnya berbagai merek perusahaan besar seperti Apple, Acer, Asus, Dell, Lenovo, Toshiba, HP, Sony, dan lain sebagainya. Perusahaan-perusahaan tersebut berdampak pada timbulnya persaingan dalam penguasaan pangsa pasar teknologi informasi. Pengembangan dilakukan perusahaan agar dapat menghasilkan perangkat komputer yang dapat cepat merespon, menggunakan bahasa yang adaptif, hemat energi listrik, ukuran yang efisien, dan mudah dalam pengoperasiannya hingga munculah perangkat komputer portabel yang dikenal dengan nama laptop.

Laptop merupakan komputer portabel pertama yang dapat dibawa dan dipakai di luar kantor atau rumah karena laptop diproduksi dengan spesifikasi yang lebih ringan, lebih tipis atau tidak memakan tempat, dan lebih nyaman daripada komputer. Selain itu, laptop juga tidak perlu disambungkan dengan kabel terus menerus (nirkabel; *wireless*). Kenyamanan dari penggunaan laptop semakin menjamur yang berpengaruh pada pelajar, pekerja, hingga ibu rumah tangga di dalam negeri, khususnya Kota Semarang. Laptop yang tersambung dengan koneksi internet dapat digunakan dengan mudahnya untuk kegiatan sehari-hari seperti bersekolah, bekerja, membeli barang kebutuhan rumah tangga, mencari hiburan, dan lain sebagainya. Terlebih pada saat Covid-19 melanda, seluruh aktivitas fisik sosial ekonomi masyarakat di Kota Semarang

yang terhambat bahkan berhenti menyebabkan kebutuhan laptop atau perangkat lain yang sejenis meningkat tajam.

Penggunaan laptop sehari-hari tidak lepas dari terjadinya penurunan performanya, permasalahan yang sering timbul seperti kerusakan suku cadang. Kebiasaan-kebiasaan buruk pada penggunaan laptop sampai kondisi dimana laptop mengalami kenaikan suhu secara drastis dapat mengakibatkan laptop menutup secara paksa program. Laptop dari merek tertentu merupakan salah satu jenis produk teknologi informasi yang tidak dapat direparasi oleh sembarang orang, sehingga reparasi harus dilakukan oleh ahli yang sudah memiliki sertifikasi di bidang teknisi komputer dan berpengalaman. Untuk mereparasi perangkat tersebut, banyak pengguna memilih untuk menggunakan layanan reparasi di pelayan purna jual resmi dari produk laptop milik mereka (pengguna). Pengguna beranggapan bahwa tempat tersebut dapat dipercaya dibandingkan ke tempat layanan reparasi biasa yang menerima segala jenis produk. Selain itu, pengguna berpikiran bahwa pelayan purna jual memberikan suku cadang yang original sehingga bisa awet setelah dilakukan reparasi.

Reparasi atau perbaikan menurut Badan Standarisasi Nasional adalah suatu tindakan untuk memperbaiki atau mengganti barang yang tidak berfungsi agar dapat kembali berfungsi dengan baik. Tindakan ini dapat mencakup pemeriksaan terhadap kerusakan, penyetelan ulang, pembersihan atau penggantian bagian, komponen dan/atau aksesoris yang tidak memenuhi

fungsi sebagaimana mestinya. Apabila komponen tidak dapat diperbaiki lagi, maka dapat dilakukan penggantian.⁵

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK). Pada Pasal 25 UUPK menyatakan bahwa perusahaan elektronik sebagai pelaku usaha yang memproduksi barang memiliki kewajiban untuk menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan perjanjian jual beli. Akan tetapi, dalam prakteknya pelaku usaha tidak menutup kemungkinan terdapat ketidaksesuaian luaran yang diterima sehingga dapat merugikan konsumen.

Konsumen pada umumnya berada dalam posisi yang lebih lemah apabila dibandingkan dengan pelaku usaha. Pelaku usaha seringkali terlihat melakukan pelanggaran terhadap ketentuan BAB IV UUPK yang mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Kasus yang dialami konsumen laptop yang diadukan di website aduan konsumen seperti mediakonsumen.com/surat-pembaca dan kaskus.co.id/thread. Beberapa konsumen menyampaikan keluhannya melalui situs tersebut karena merasa dirugikan oleh pelayanan purna jual. Keluhan yang disampaikan konsumen pada situs sangat beragam, mulai dari reparasi yang memakan waktu lama, reparasi terpaksa dilakukan berkali-kali, penggantian unit suku cadang yang di *downgrade* atau spesifikasi lebih rendah dari yang semestinya, kerusakan

⁵ Yunus dan Moch, "Bahan Ajar Manajemen Perawatan dan Perbaikan", (Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya, 2018)

tambahan akibat reparasi, tidak diberikannya garansi, tidak diberikannya garansi setelah layanan reparasi dilakukan, kesalahan teknis dalam mengidentifikasi masalah pada laptop, hingga laptop mati total setelah reparasi dilakukan.

Pelayanan purna jual selaku pelaku usaha dalam memberikan pelayanannya wajib sesuai dengan standar pelayanan dan memberikan informasi secara lebih terbuka, transparan, dan jelas kepada konsumen. Hal ini dimaksudkan supaya konsumen tidak dirugikan haknya oleh pelaku usaha sesuai dengan Pasal 4 UUPK yakni hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kontrak bisnis. Oleh karena itu, pihak konsumen yang dipandang lebih lemah dalam hukum diperlukan perlindungan yang lebih besar dibandingkan masa lalu.⁶

Berdasarkan pembahasan masalah tersebut di atas, terutama mengenai pemenuhan kewajiban yang dilakukan oleh pelayanan purna jual selaku pelaku usaha yang merugikan pemilik laptop selaku konsumen. Hal seperti ini harus mendapat perhatian dan pemikiran untuk dicarikan solusinya karena masalah

⁶ Erman Rajagukguk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2000), halaman 13.

layanan purna jual merupakan perlindungan konsumen yang tidak dapat dipisahkan dengan tahapan-tahapan transaksi konsumen lainnya karena yang bertanggung jawab adalah pelaku usaha.⁷ Tentunya supaya memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha yang melakukan kecurangan. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dalam bentuk penulisan hukum dengan judul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Reparasi Laptop di Service Center Kota Semarang”**.

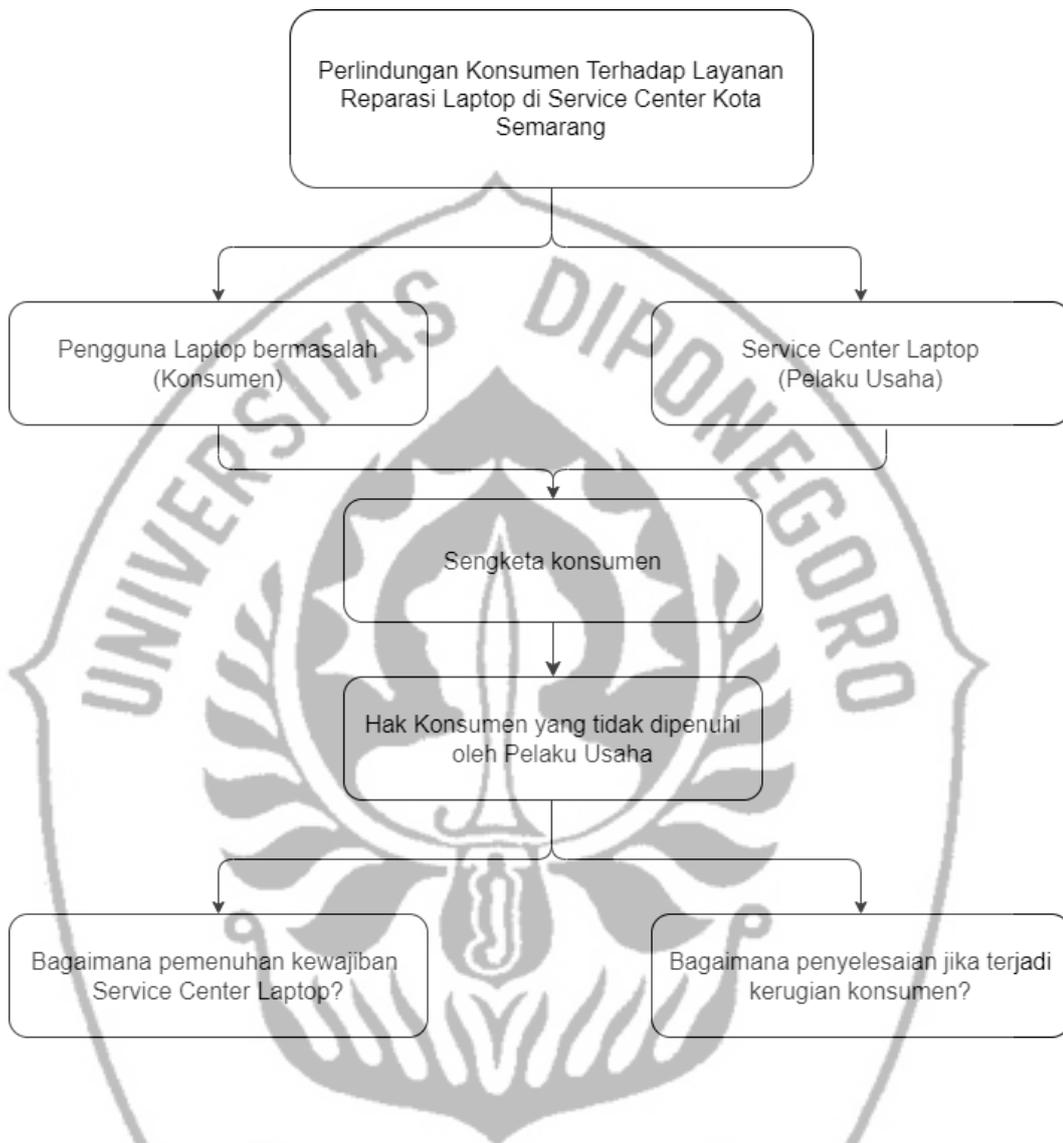
B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, agar pembahasan dalam penulisan ini dapat terfokus, maka penulis mengangkat 2 (dua) pokok permasalahan yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap pemenuhan kewajiban pelaku usaha pelayanan purna jual laptop di Kota Semarang?
2. Bagaimana penyelesaian apabila terjadi kerugian konsumen pada layanan reparasi pelayanan purna jual laptop di Kota Semarang?

⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), halaman 148.

C. Kerangka Pemikiran



D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian hukum ini adalah agar terciptanya solusi kepada masyarakat atas permasalahan yang sudah dijelaskan. Sehingga maksud dan tujuan yang ingin dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap pemenuhan kewajiban layanan reparasi di pelayanan purna jual laptop Kota Semarang selaku pelaku usaha.

2. Untuk mengetahui penyelesaian hukum atas kerugian yang diderita konsumen di pelayanan purna jual laptop Kota Semarang.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi pihak yang terlibat. Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus kajian penelitian ini, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat yang dikelompokkan menjadi 2 (dua) adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas cakrawala berpikir dan memberi kontribusi bagi perkembangan ilmu hukum khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen mengenai pemenuhan kewajiban pelayanan purna jual selaku pelaku usaha dan penyelesaian hukumnya apabila terjadi kerugian yang diderita konsumen.

2. Manfaat Praktis

- a. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan agar dapat bermanfaat menjadi sumbangan pemikiran bagi masyarakat, pemerintah, penegak hukum, dan khususnya bagi penulis. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan kepada pihak Service Center HP dan Service Center resmi produk lain yang serupa terkait pemenuhan kewajiban dan penyelesaian hukumnya.
- b. Sebagai suatu karya ilmiah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi siapapun yang hendak melakukan penelitian lebih lanjut mengenai perlindungan konsumen mengenai

pemenuhan kewajiban pelayanan purna jual serta penyelesaian apabila terjadi kerugian konsumen pada layanan reparasi pelayanan purna jual.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan bentuk atau rangkaian proses yang mutlak dalam suatu aktivitas penelitian maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Dalam mencari dan menemukan fakta ilmiah dan memperoleh hasil yang optimal dalam memenuhi bahan-bahan bagi penulisan hukum ini, maka penulis mengadakan penelitian dengan metode yakni sebagai berikut:

1. Metode Pendekatan Permasalahan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Dalam hal ini, pendekatan yuridis menekankan pada analisis norma hukum dan peraturan perundang-undangan, sementara pendekatan empiris menekankan pada pengumpulan data dan analisis faktual melalui penelitian terpadu. Pendekatan yuridis empiris adalah metode penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan fakta dan data tentang situasi yang ada di masyarakat. Proses ini melibatkan pengumpulan data melalui observasi dan studi lapangan, dan kemudian menganalisis data tersebut untuk mengidentifikasi masalah. Setelah masalah teridentifikasi, metode ini akan berfokus pada mencari solusi untuk masalah tersebut.⁸

⁸ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), halaman 15.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang akan digunakan penulis dalam penulisan hukum ini yakni deskriptif analitis, artinya adalah metode yang bertujuan untuk melukiskan gambaran suatu permasalahan di daerah tertentu atau pada saat tertentu. Penulis berusaha mengungkapkan fakta selengkap-lengkapnyanya dan apa adanya.⁹ Penulis mengolah data yang sudah diperoleh dengan wawancara sehingga informasi yang diperoleh berupa ucapan dan tulisan responden agar dapat digambarkan dalam bentuk kata-kata atau kalimat dengan mengelompokkan atau mengklasifikasikan keseluruhan data serta menghubungkan aspek yang berkaitan.¹⁰

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dilihat dari sumbernya dapat dibedakan antara 2 (dua) yang diperoleh dari masyarakat/lapangan dan data yang diperoleh dari bahan pustaka. Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini yakni:

a. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan berdasarkan dari responden dan narasumber tanpa melalui pengolahan data oleh orang atau pihak lain.¹¹ Narasumber adalah orang yang memberikan informasi atau pengetahuan mengenai suatu topik

⁹ Suteki dan Galang Taufani, *Metode Penelitian Hukum: Filsafat, Teori, dan Praktik*, (Depok: Rajawali Press, 2018), halaman 133.

¹⁰ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2007), halaman 288.

¹¹ C.R. Kothari, *Research Methodology: Methods and Techniques*, (New Age International Publishers, 2004)

tertentu, sedangkan responden adalah orang yang memberikan jawaban atau pendapat tentang suatu masalah melalui pengalaman atau pandangan pribadi yang relevan dengan topik yang sedang dibicarakan. Pengumpulan data di lapangan yang dilakukan penulis melalui wawancara dilakukan kepada:

1. Narasumber

Wawancara dilakukan secara terbuka melalui tatap muka langsung kepada Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah selaku penggerak dalam bidang pembinaan, perlindungan, dan pemberdayaan konsumen di Jawa Tengah.

2. Responden

a) Wawancara dilakukan secara tertutup menggunakan *Google Form* kepada 55 konsumen berdomisili Kota Semarang yang merasa dirugikan akibat layanan reparasi laptop di Service Center Asus, Service Center HP, Service Center Lenovo, dan Service Center Acer Kota Semarang.

b) Wawancara dilakukan secara terbuka melalui tatap muka langsung kepada Manajemen Service Center HP Kota Semarang selaku pelaku usaha bidang layanan purna jual produk HP di Kota Semarang.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan dan diproses sebelumnya oleh sumber yang berbeda dan digunakan kembali

untuk tujuan tertentu. Data ini diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, laporan, artikel, statistik, dan data lain yang dipublikasikan oleh swasta. Data sekunder biasanya dihasilkan oleh orang atau pihak lain dan digunakan kembali oleh penulis untuk tujuan tertentu.¹² Data sekunder ini dikelompokkan menjadi 3 (tiga) jenis bahan hukum, yakni:

1) Bahan Hukum Primer (*primary legal materials*), adalah bahan hukum yang memiliki kekuatan untuk mengikat berupa peraturan perundang-undangan maupun peraturan-peraturan yang lainnya,¹³ yakni sebagai berikut:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- d) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan;
- e) Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional;
- f) Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen;

¹² Loc.Cit.

¹³ Meray Hendrik Mezak, "Jenis, Metode, dan Pendekatan Dalam Penelitian Hukum", Jurnal Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan, Vol. 5 No. 3 Tahun 2006, halaman 87.

- g) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika dan Produk Telematika;
- h) 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.
- 2) Bahan Hukum Sekunder (*secondary legal materials*), adalah bahan hukum yang berkaitan dengan bahan hukum primer yaitu menerangkan dengan jelas yang berasal dari olah pikiran oleh para pakar atau ahli,¹⁴ yakni sebagai berikut:
- a) Buku literatur yang berkaitan dengan judul dan permasalahan yang dikaji dalam penulisan hukum ini.
 - b) Hasil penelitian dan karya tulis ilmiah yang berkaitan dengan penulisan hukum ini.
 - c) Jurnal ilmiah yang berkaitan dengan penulisan hukum ini.
 - d) Artikel ilmiah terkait dengan penulisan hukum ini.
- 3) Bahan Hukum Tersier (*tertiary legal materials*), adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk atau acuan berupa penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder,¹⁵
- a) Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), halaman 116.

b) Ensiklopedia

c) Internet

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Pengumpulan data ini dilakukan guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Adapun jenis metode pengumpulan data pada penelitian ini yakni sebagai berikut:

a. Wawancara, adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan secara langsung kepada ahli yakni Pihak Service Center HP Kota Semarang dan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen Kota Semarang agar mengetahui bagaimana penyelesaian apabila terjadi kerugian konsumen pada layanan reparasi pelayanan purna jual. Wawancara dilakukan kepada narasumber dan responden dengan bentuk campuran antara wawancara tertutup dan wawancara terbuka dengan menggunakan daftar pertanyaan sebagai panduan. Pertanyaan-pertanyaan ini disusun sesuai dengan masalah yang ingin dicari jawabannya, tetapi jika diperlukan, pertanyaan tambahan yang tidak terstruktur juga bisa ditambahkan seiring dengan jawaban yang diberikan.¹⁶

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014), halaman 384.

- b. Studi Dokumentasi, adalah suatu metode yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data dengan membuat atau mencatat suatu laporan yang tersedia.¹⁷

5. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik ini digunakan peneliti karena sampel yang diambil merupakan sampel yang paling mengetahui tentang masalah yang akan diteliti. Penggunaan *purposive sampling* dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap pemenuhan kewajiban layanan purna jual dan penyelesaian hukumnya saat terjadi kerugian konsumen pada layanan purna jual reparasi laptop di pelayanan purna jual Kota Semarang.

6. Analisis Data

Langkah-langkah yang dilakukan dalam kegiatan analisis data penelitian ini yakni sebagai berikut:

- a. Data dan informasi yang telah dikumpulkan dari hasil penelitian wawancara dengan pengguna produk laptop Asus, HP, Lenovo, dan Acer yang bermasalah (konsumen); Service Center HP Kota Semarang, dan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen Jawa Tengah;

¹⁷ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1990), halaman 231.

- b. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode analisis data dengan cara mengelompokkan dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian menurut kualitas dan kebenarannya;
- c. Data dihubungkan dengan teori-teori dan peraturan perundang-undangan yang diperoleh dari studi dokumen;
- d. Diperoleh jawaban atas permasalahan dalam penelitian ini.

c) Sistematika Penulisan

Penelitian hukum ini akan disusun sebagai penulisan hukum berupa skripsi yang mengacu pada Buku Panduan Tugas Akhir Penulisan Hukum Program Sarjana (S1) Fakultas Hukum Universitas Diponegoro. Penyusunan Skripsi terbagi menjadi 4 (empat) bab dengan uraian sistematika, sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab I Pendahuluan berisikan latar belakang penulisan hukum, rumusan masalah, kerangka pemikiran, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian (memuat metode pendekatan, spesifikasi penelitian, sumber dan jenis data, metode pengumpulan sampel, metode pengumpulan data, dan metode analisis data), dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab II Tinjauan Pustaka berisikan tinjauan umum mengenai asas-asas hukum, norma-norma hukum, teori-teori hukum, berbagai konsep dan pendapat yang berhubungan dengan asas hukum, serta norma hukum atau teori hukum yang benar bermanfaat sebagai bahan untuk melakukan analisis

terhadap fakta atas kasus yang sedang diteliti. Berdasarkan judul penelitian mengenai “Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Reparasi Laptop Di Service Center Kota Semarang”, maka pada bab ini disajikan penjabaran mengenai pengertian dan tujuan, dan standar pelayanan di Layanan Purna Jual serta pengaturannya dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Tentang Standardisasi Nasional; pengertian, hak-hak, dan kewajiban Konsumen; pengertian, kewajiban, dan perbuatan yang dilarang bagi Pelaku Usaha; pengertian, asas-asas, dan tujuan Hukum Perlindungan Konsumen untuk melakukan analisis terhadap fakta atau kasus yang sedang diteliti pada bab III.

Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan berisikan uraian yang menjawab dan membahas permasalahan yang diteliti melalui data dan informasi hasil penelitian yang diolah, dianalisis, ditafsirkan, kemudian dikaitkan dengan objek yang diteliti. Pembahasan meliputi hasil penelitian di lapangan dan perlindungan konsumen terhadap pemenuhan kewajiban pelaku usaha pelayanan purna jual; serta penyelesaian apabila terjadi kerugian konsumen pada layanan reparasi pelayanan purna jual.

Bab IV Penutup

Bab IV Penutup terbagi dalam 2 (dua) sub bagian yaitu berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan intisari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis dimana nantinya akan diarahkan dan disusun menurut urutan permasalahan dari semua yang telah diperoleh

berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya. Saran merupakan rekomendasi serta perbaikan sebagai tindak lanjut dari penelitian yang telah dilaksanakan yang dapat berguna bagi para pihak.

