



UNMAS DENPASAR

JURNAL HUKUM MAHASISWA

Volume. 03, Nomor 02, (2023)

ISSN (Online): 2808-6864

FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

Doi:<https://doi.org/10.36733/jhm.v3i2>, <https://e-journal.unmas.ac.id>

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *GADGET* BEKAS

(Studi Pada Toko Joy Phone Gianyar Bali)

Ida Bagus Gede Praditya Maha Nugraha¹⁾, I Wayan Gde Wiryawan²⁾,

^{1,2)}Fakultas Hukum, Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: gdewiryawan@unmas.ac.id

Abstract

This research is an empirical legal research. Empirical legal research is research that functions to see law in a real sense and researching the applicability of law in society is research on interpretation as an empirical or real event by making observations in real situations. Sources of data used in this study are primary data and secondary data. Data collection techniques used are interview techniques (interview) and library research techniques (library research). The data analysis technique used in this research is descriptive qualitative analysis. The implementation of legal protection for consumers in buying and selling used (second) gadgets at the Joy Phone Shop is not in accordance with the provisions of article 7 paragraph (b) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This can be seen from the lack of delivery of product information and warranty usage procedures to consumers, causing not all consumers to understand about products and product warranties. The responsibility of business actors for warranty guarantees in buying and selling used (second) gadgets at the Joy Phone Shop has been carried out but has not been appropriate in providing guarantees for every gadget product sold. Toko Joy Phone provides warranty guarantees that are not in accordance with Article 25 of the Consumer Protection Act and violates Article 2 paragraph (1) of the Minister of Trade Regulation Number 19/M-Dag/Per/5/2009 which requires telematics and electronic products to be equipped with a guarantee card/after-sales warranty.

Keywords: Legal Protection, Consumers, Beka Gadgets

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah penelitian yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti keberlakuan hukum di dalam masyarakat merupakan penelitian penafsiran sebagai peristiwa empiris atau nyata dengan melakukan pengamatan dalam keadaan yang sesungguhnya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik wawancara (*interview*) dan teknik studi perpustakaan (*library research*). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *gadget* bekas (*second*) di Toko Joy Phone belum sesuai dengan ketentuan pasal 7 ayat (b) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini dapat dilihat dari belum adanya penyampaian

informasi produk dan prosedur penggunaan garansi kepada konsumen sehingga menyebabkan tidak semua konsumen memahami tentang produk dan garansi produk. Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap jaminan garansi dalam melakukan transaksi jual beli *gadget* bekas (*second*) di Toko Joy Phone telah dilakukan tetapi belum sesuai dalam pemberian garansi bagi setiap produk *gadget* yang dijual. Toko Joy Phone memberikan jaminan garansi belum sesuai dengan Pasal 25 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan melanggar Pasal 2 ayat (1) Permendag Nomor 19/M-Dag/Per/5/2009 yang mewajibkan produk telematika dan elektronika dilengkapi dengan kartu jaminan/garansi purna jual.

Kata Kunci: **Perlindungan Hukum, Konsumen, Gadget Bekas**

A. Pendahuluan

Perlindungan bagi konsumen sangat penting dapat ditinjau secara formal dan material, seiring dengan perkembangan teknologi informasi dalam peningkatan kualitas usaha dan efisiensi usaha memproduksi produk yang dihasilkan untuk mencapai tujuan usaha. Untuk mencapai produktivitas dan efisiensi usaha, konsumen menjadi sasaran dampak dalam pelaksanaannya.¹

Perlindungan untuk konsumen perlu dilakukan guna menjaga hak dan kewajiban dari konsumen untuk bertransaksi kepada produsen.² Seperti halnya salah satu produk

komunikasi yang dibutuhkan masyarakat saat ini seperti *gadget* atau *handphone*. *Gadget* atau *handphone* banyak disediakan oleh berbagai toko telepon seluler yang menawarkan *gadget* dengan berbagai merk dan harga yang bervariasi.

Gadget adalah sarana untuk berkomunikasi yang dipergunakan untuk menjalin interaksi antar masyarakat yang menimbulkan adanya kontak sosial. Perkembangan penggunaan *gadget* semakin canggih dengan adanya penawaran fasilitas unggulan, fitur yang menjadi karakteristik dan harga yang beraneka ragam. Konsumen akan memilih

¹ Ratna Indah Lestari, Nur Wulan Suci dan Eka Maisara Amalia, 2022, **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Terlibat Dalam Transaksi Jual Beli Pada Media Sosial Instagram**, Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Volume 5,

No 2, ISSN Online 2620-4959, ISSN Print: 2620-3715, hlm 201.

² Helda Natalia Simanullang, 2017, **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce**, Jurnal Ilmu Hukum, Universitas Riau, Volume 1, Nomor 1, P-ISSN: 2580-7447/E-ISSN: 2580-7455, hlm 114.

gadget dengan harga yang murah, fitur dan fasilitas yang baru. Maka dari itu banyak bermunculan perusahaan atau toko dengan penawaran *gadget*. Penyampaian informasi yang diberikan karyawan akan mempengaruhi minat konsumen dalam membeli *gadget*.³

Dalam melakukan kegiatan jual beli antara konsumen dan toko terdapat beberapa ketentuan yang telah disepakati. Dalam melakukan transaksi pembelian *gadget* melalui 3 tahapan yaitu tahap pra transaksi, transaksi dan purna transaksi.⁴ Pada tahap pra transaksi dimana pihak Toko *Joy Phone* menawarkan *gadget* dengan mencantumkan informasi-informasi tentang harga, spesifikasi, bonus dan garansi atau layanan-layanan lainnya yang dibuat untuk menarik konsumen. Tahap selanjutnya yaitu tahap transaksi konsumen, pada tahap ini toko dan konsumen akan saling menukar informasi. Pihak toko *Joy Phone* akan

memberikan informasi tentang harga *gadget* resmi yang tertera dalam brosur, spesifikasi dan kelebihan-kelebihannya dan hal-hal lain yang dibutuhkan oleh konsumen. Dipihak lain, toko *Joy Phone* juga akan memberitahukan informasi tentang kebutuhannya terhadap *gadget* yang akan dibelinya. Maka konsumen dan pihak toko *Joy Phone* akan dapat menentukan *gadget* resmi seperti apa yang cocok dan sesuai. Dalam tahap ini, pengetahuan konsumen akan menjadi kunci utama karena apabila konsumen tidak mengerti betul mengenai *gadget* akan sangat dimungkinkan adanya penipuan atau pemberian informasi yang salah yang tentunya untuk keuntungan pelaku usaha. Informasi tersebut dapat dalam bentuk informasi harga, informasi komponen *gadget*, informasi perkembangan teknologi atau informasi-informasi pengetahuan

³ Puteri Asyifa Octavia Apandy, Melawati dan Panji Adam, 2021, **Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli**, Jurnal Manajemen dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Volume 3, Nomor 1, p-ISSN: 2715-0127, e-ISSN: 2715-0135, hlm 12.

⁴ Roberto Ranto, 2019, **Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik**, Jurnal Ilmu Hukum, Magister Ilmu Hukum Universitas Kristen Satya Wacana, Volume 2, Nomor 2, ISSN 2344-0122, hlm 147.

umum yang berhubungan dengan *gadget*.⁵

Tahap purna transaksi, pelayanan purna jual yang diberikan oleh toko, *gadget* bekas dapat berupa pelayanan garansi dan berupa layanan *costumer service*.⁶ Toko *Joy Phone* dalam *gadget* bekas memberikan garansi yang berbeda-beda terhadap *gadget* bekas yang dijual. Garansi yang diberikan dapat dalam bentuk perbaikan apabila *gadget* bekas mengalami kerusakan, memperoleh garansi dari waktu pembelian. Jangka waktu garansi pun juga berbeda-beda sesuai kebijakan toko.

Beberapa hal lain yang dapat menjadi perhatian dalam perlindungan konsumen yaitu menyangkut kesepakatan bersama antara toko *Joy Phone* dengan konsumen. Toko *Joy Phone* menawarkan *gadget* bekas, dengan ketentuan bahwa kerusakan yang timbul akibat kelalaian dari konsumen dan merusak fisik dari

gadget tersebut akan menjadi tanggung jawab konsumen dan tidak berada dalam garansi yang diberikan oleh pihak toko. Untuk pembelian *gadget bekas* hanya memperoleh garansi selama 1 tahun.

Maka dari itu perlu adanya perlindungan konsumen dalam melakukan produk *gadget* yang ditawarkan oleh toko. Perlindungan kepada konsumen merupakan usaha yang dilakukan toko dalam menjamin produk sesuai dengan harapan konsumen dan memberikan *service* atau garansi jika mengalami kerusakan tidak pada waktunya sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa hak konsumen adalah kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang. Toko memberikan rasa kepuasan bagi konsumen terhadap produk yang diberikan sebagai bentuk

⁵ Gusti Ayu Sandrina, 2023, **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Kualitas Barang Yang Dibeli Pada Aplikasi Belanja Tiktok Shop**, Jurnal Kertha Semaya, Universitas Udayana, Volume 11, Nomor 3, ISSN: 2303-0569, hlm 489.

⁶ Sarah D.L.Roeroe, 2013, **Efektivitas Hukum Dalam Layanan Purna Jual Ditinjau Dari Aspek Perlindungan Konsumen**, Jurnal Hukum, Universitas Sam Ratulangi Manado, Volume 21, Nomor 4, ISSN 2254-0441, hlm 15.

adanya perlakuan yang adil dan jujur.⁷

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris merupakan penelitian penafsiran sebagai peristiwa empiris atau nyata dengan melakukan pengamatan dalam keadaan yang sesungguhnya.⁸ Penelitian ini menggunakan pendekatan *the fact approach* dan *statute approach*. Penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris dengan menggunakan dua jenis data berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengolahan data dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni analisis kualitatif yang menghasilkan data deskriptif analitis yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis maupun lisan dan juga perilaku yang nyata, diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.

⁷ I Putu Sika Adi Putra dan I Gede Artha, 2020, **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pembeli Barang Online Yang Tidak Sesuai Dengan Yang Ditawarkan**, Volume 8, Nomor 6, ISSN: 2303-0569, hlm 1075.

⁸ Peter Mahmud Marzuki, 2015, **Penelitian Hukum**, Kencana, Jakarta, hlm 35.

C. Pembahasan

Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Gadget Bekas (Second)* Di Toko Joy Phone

Perlindungan hukum adalah pemberian pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dapat juga dikatakan bahwa perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara fisik maupun pikiran.⁹

Perlindungan hukum ialah sebuah pertahanan (perlindungan) terhadap pelaku hukum (subyek hukum), baik yang bersifat preventif maupun bersifat represif, baik yang tertulis dan tidak tertulis.¹⁰

⁹ Salim HS, Erlis Septiana Nurbani, 2014, **Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi**, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm 259.

¹⁰ Desak Komang Sri Adnyani dan I Wayan Gde Wiryanan, 2021, **Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Pekerjaan Tanpa Perjanjian Kerja Tertulis Di PT. Sukamulia Mandiri Agung**

Perlindungan Hukum Yang Diberikan Pemerintah Dengan Keluarnya Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Yang Berkaitan Dengan Penggunaan Klausula Baku Dalam Perjanjian Jual- Beli Penggunaan klausula baku dalam perjanjian jual beli, memang secara Hukum Perdata diakui sah karena tidak adanya unsur pemaksaan kehendak didalamnya, yakni jika konsumen menyetujui perjanjian maka ia sudah tahu mengenai segala sesuatu resiko yang akan ditanggungnya, namun jika ia menolak klausula baku maka para pengusaha tidak akan memaksanya. Prakteknya konsumen demi memenuhi kebutuhan hidupnya tidak jarang juga menyetujui klausula baku yang telah terlebih dahulu ditetapkan oleh pengusaha. Melihat kondisi demikian, acap kali pengusaha membuat isi klausula baku itu cenderung lebih menguntungkan dirinya sendiri, ketidakseimbangan

hak dan kewajiban antara pengusaha dengan konsumen.¹¹

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan data menunjukkan bahwa perjanjian baku berklausula eksonerasi berupa tindakan sepihak tersebut adalah berat sebelah yaitu bahwa penjual terlalu tinggi mencari keuntungan, penjual memanfaatkan konsumen yang sangat terdesak kebutuhannya terhadap *gadget*, pembeli tidak ada diberikan kesempatan untuk merubah syarat-syarat baku dalam perjanjian dan posisi konsumen sangat lemah berhadapan dengan penjual. Dari hasil penelitian data menunjukkan juga bahwa nara sumber menyatakan syarat-syarat eksonerasi yang dicantumkan dalam perjanjian jual beli *gadget* adalah melanggar Undang-undang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan kondisi yang tidak seimbang ini, pemerintah memberikan perlindungan kepada konsumen dari tindakan sewenang-wenang dari pengusaha terkait pemakaian klausula baku dalam

Cabang Bali, Jurnal Hukum Mahasiswa, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Vol 1, No 2, Hlm 68-82.

¹¹ Wawancara dengan Krisna Putra selaku karyawan Toko *Joy Phone* pada hari Jumat. 9 Juni 2023, pukul 10.00 WITA.

setiap perjanjian jual beli. Dalam hal ini, pemerintah mengatur mengenai ketentuan apa saja yang boleh dimasukkan kedalam klausula baku dan hal yang dilarang untuk dicantumkan, dengan tujuan agar konsumen tidak dirugikan.

Dalam hal ini pelaku usaha Toko *Joy Phone* memberikan kenyamanan kepada konsumen dalam menggunakan *gadget* melalui pemberian garansi atas pembelian *gadget* bekas. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi seperti jaminan yang dijanjikan. Dalam hal ini pelaku usaha Toko *Joy Phone* memberikan hak bagi konsumen untuk memilih *gadget* yang diinginkan dan memberikan bukti atas transaksi jual beli *gadget* dalam bentuk nota pembelian dan nota garansi.

Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dalam hal ini pelaku usaha Toko *Joy Phone* memberikan informasi terkait prosedur atau tata cara penggunaan *gadget* dan tata cara klaim garansi

gadget. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Dalam hal ini pelaku usaha Toko *Joy Phone* bersedia menerima keluhan dari konsumen atas *gadget* yang dibeli dan terbuka atas kritikan dan saran yang disampaikan oleh konsumen. Hak untuk mendapatkan advikasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Dalam hal ini, konsumen memiliki hak untuk memperoleh perlindungan hukum apabila keluhan atau klaim yang diajukan kepada Toko *Joy Phone* tidak dapat diselesaikan dengan baik secara damai dan mediasi.

Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Dalam hal ini, karyawan Toko *Joy Phone* akan menuntun atau membimbing konsumen untuk menggunakan *gadget* yang akan dibeli sehingga konsumen dapat memahami cara penggunaan *gadget* yang baik dan benar dan pemanfaatan aplikasi yang baik. Hal untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Konsumen berhak

mendapat perlakuan yang ada dari pelaku usaha Toko *Joy Phone* dengan memberikan pelayanan kepada konsumen yang datang terlebih dahulu.

Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dalam hal ini, Toko *Joy Phone* memberikan ganti rugi apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian jual beli sehingga tidak menimbulkan kerugian yang dialami oleh konsumen. Hal-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan per undang-undangan lainnya. Dalam hal ini, pelaku usaha Toko *Joy Phone* harus mematuhi peraturan yang berlaku sehingga saling menguntungkan antara pelaku usaha dengan konsumen.

Konsumen memiliki kewajiban dalam melakukan transaksi jual beli. Dalam hal ini, dalam pembelian *gadget* pada Toko *Joy Phone*, seorang konsumen harus membaca atau mengikuti prosedur penggunaan *gadget* sehingga konsumen

mengetahui tata cara pemakaian *gadget*. Selain itu, konsumen dapat menanyakan kepada karyawan Toko *Joy Phone* apabila masih kurang paham mengenai tata cara penggunaan *gadget* dan konsumen harus itikad baik dalam melakukan transaksi pembelian *gadget*. Setelah semua persyaratan dapat dipenuhi oleh konsumen, konsumen wajib melakukan pembayaran sebagai nilai tukar atas pembelian *gadget*. Apabila terjadi permasalahan dalam pembelian *gadget*, konsumen wajib taat dalam penyelesaian hukum atas sengketa yang terjadi atas pembelian *gadget*.

Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Jaminan Garansi Dalam Melakukan Transaksi Jual Beli *Gadget* Bekas (*Second*) Di Toko *Joy Phone*

Toko *Joy Phone* memiliki kewajiban sebagai pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya. Pelaku usaha wajib beritikad baik dalam melakukan usahanya, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar terkait dengan *gadget*, tata cara penggunaan *gadget* yang baik dan benar, memberikan perlakuan

adil kepada konsumen dan bertindak yang jujur dalam transaksi jual beli. Pelaku usaha menjami kualitas produk sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan memberikan kesempatan kepada kompensasi kepada konsumen apabila barang yang diperjualbelikan tidak sesuai dengan harapan konsumen.

Dalam transaksi jual beli *gadget*, Toko *Joy Phone* harus mematuhi peraturan bea cukai terkait tentang IMEI. IMEI atau *International Mobile Equipment Identity* adalah nomor internasional yang terdiri dari 15 digit, dihasilkan dari 8 digit *Type Allocation Code* yang dialokasikan oleh *Global System for Mobile Association* untuk mengidentifikasi secara unit alat dan atau perangkat HKT yang tersambung ke jaringan bergerak seluler. Peraturan tentang IMEI yang digunakan oleh Bea Cukai sebagai panduan pelayanan adalah Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-13/BC/2021 tentang Tata Cara Pemberitahuan dan Pendaftaran *International Mobile Equipment Identity* (IMEI) atas Perangkat Telekomunikasi dalam

Pemberitahuan Pabean. Dalam peraturan tersebut menjelaskan prosedur *gadget* dapat masuk ke wilayah Indonesia, dokumen yang digunakan dalam pemberitahuan Pabean ke Kantor Bea Cukai, tata cara pendaftaran IMEI dan mekanisme perubahan data IMEI.

Toko *Joy Phone* memberikan klaim garansi jika masih dalam jangka waktu satu bulan *gadget* mengalami kerusakan yang disebabkan karena produk yang dijual cacat seperti layar *gadget* muncul masalah, konektor *charger* tidak berfungsi, kamera tidak berfungsi atau hal lainnya yang dirasa itu bukan *human error* (kesalahan pengguna) maka pihak pelaku usaha akan mengganti handphone yang dibeli dengan unit *gadget* baru yang masih di segel.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, mekanisme klaim apabila konsumen mengalami kerugian atau kerusakan dalam transaksi jual beli *gadget*, Toko *Joy Phone* menindaklanjuti keluhan konsumen terhadap *gadget* yang mengalami masalah, pada saat itu juga pelaku usaha akan memberikan keputusan

apakah *gadget* yang mengalami kerusakan masih masuk garansi *service* dari distributor, resmi atau hanya masuk garansi toko. Apabila masih memenuhi ketentuan garansi distributor atau resmi yang ditentukan maka Toko *Joy Phone* memperbaiki kerusakan dengan mengirim kembali ke pihak pusat atau langsung bisa di ganti oleh unit baru dengan persyaratan tertentu. Apabila *gadget* yang mengalami kerusakan tidak memenuhi syarat untuk masuk ke garansi distributor atau resmi karena ditemukan kesalahan pengguna atau sudah lewat waktu garansi distributor atau resmi maka hanya bisa masuk garansi toko.

D Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *gadget* bekas (studi pada Toko *Joy Phone* Gianyar Bali), dapat disimpulkan bahwa:

Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *gadget* bekas (*second*) di Toko *Joy Phone* belum sesuai dengan ketentuan pasal 7 ayat

(b) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu “Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”. Hal ini dapat dilihat dari belum adanya penyampaian informasi produk dan prosedur penggunaan garansi kepada konsumen sehingga menyebabkan tidak semua konsumen memahami tentang produk dan garansi produk.

Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap jaminan garansi dalam melakukan transaksi jual beli *gadget* bekas (*second*) di Toko *Joy Phone* telah dilakukan tetapi belum sesuai dalam pemberian garansi bagi setiap produk *gadget* yang dijual. Toko *Joy Phone* memberikan jaminan garansi belum sesuai dengan Pasal 25 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan melanggar Pasal 2 ayat (1) Permendag Nomor 19/M-Dag/Per/5/2009 yang mewajibkan produk telematika dan elektronika dilengkapi dengan kartu jaminan/garansi purna jual. Oleh karena itu ketika konsumen menuntut

ganti rugi terhadap barang yang dibelinya, Toko *Joy Phone* memberikan ganti rugi kepada konsumen dengan cara pengembalian uang atau penggantian produk yang sejenis atau setara nilainya dengan disertai kartu jaminan/garansi purna jual. Dalam prinsip *product liability* atau tanggung jawab produk berlaku sistem tanggung jawab mutlak dan tanggung jawab praduga lalai dengan pembuktian terbalik, konsumen yang merasa dirugikan akibat produk atas barang yang cacat atau tidak aman dapat memenuhi kompensasi tanpa harus mempersalahkan ada atau tidak adanya unsur kesalahan di pihak Toko *Joy Phone*. Toko *Joy Phone* bisa terlepas dari tanggung jawab itu jika dia bisa membuktikan bahwa kesalahan itu merupakan kesalahan konsumen atau setidaknya bukan kesalahannya, sebaliknya ia akan dikenai tanggung jawab jika tidak bisa mampu membuktikan tuntutan konsumen.

Berdasarkan simpulan di atas, adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan simpulan tersebut adalah sebagai berikut:

Bagi pemerintah diharapkan mampu mengimplementasikan kebijakan perlindungan konsumen dengan melakukan pengawasan ke lapangan sehingga menghindari timbulnya kerugian yang dialami konsumen dalam pembelian dan penggunaan produk karena kurangnya pengetahuan konsumen mengenai produk dan garansi produk. Pemerintah juga dapat melakukan sosialisasi baik untuk konsumen dan pelaku usaha sehingga mampu menciptakan keharmonisan hubungan antara hak dan kewajiban konsumen dengan pelaku usaha.

Bagi pelaku usaha diharapkan selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen agar tidak ada salah satu pihak yang merasa kecewa dan dirugikan serta pelaku usaha harus wajib memberikan jaminan garansi purna jual sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagi konsumen sebelum membeli barang agar lebih berhati-hati karena produk-produk yang diperdagangkan pelaku usaha seringkali tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan, hendaknya

konsumen memeriksa dengan cermat dan teliti barang yang akan dibeli khususnya memeriksa kartu garansi purna jualnya, hal ini akan memudahkan konsumen saat mengajukan klaim kepada pelaku usaha.

Daftar Pustaka

Buku

Salim HS, Erlis Septiana Nurbani, 2014, Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Jurnal

Adnyani, Desak Komang Sri dan I Wayan Gde Wiryawan, 2021, Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Pekerjaan Tanpa Perjanjian Kerja Tertulis Di PT. Sukamulia Mandiri Agung Cabang Bali, Jurnal Hukum Mahasiswa, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Vol 1, No 2, Hlm 68-82

Gusti Ayu Sandrina, 2023, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Kualitas Barang

Yang Dibeli Pada Aplikasi Belanja Tiktok Shop, Jurnal Kertha Semaya, Universitas Udayana, Volume 11, Nomor 3, ISSN: 2303-0569, hlm 489.

Heldya Natalia Simanullang, 2017, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce, Jurnal Ilmu Hukum, Universitas Riau, Volume 1, Nomor 1, P-ISSN: 2580-7447/E-ISSN: 2580-7455, hlm 114.

I Putu Sika Adi Putra dan I Gede Artha, 2020, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pembeli Barang Online Yang Tidak Sesuai Dengan Yang Ditawarkan, Volume 8, Nomor 6, ISSN: 2303-0569, hlm 1075.

Peter Mahmud Marzuki, 2015, Penelitian Hukum, Kencana, Jalarta, hlm 35

Puteri Asyifa Octavia Apandy, Melawati dan Panji Adam, 2021, Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli, Jurnal Manajemen dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Volume 3, Nomor 1, p-ISSN: 2715-0127, e-ISSN: 2715-0135, hlm 12.

- Ratna Indah Lestari, Nur Wulan Suci dan Eka Maisara Amalia, 2022, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Terlibat Dalam Transaksi Jual Beli Pada Media Sosial Instagram, Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Volume 5, No 2, ISSN Online 2620-4959, ISSN Print: 2620-3715, hlm 201.
- Roberto Ranto, 2019, Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik, Jurnal Ilmu Hukum, Magister Ilmu Hukum Universitas Kristen Satya Wacana, Volume 2, Nomor 2, ISSN 2344-0122, hlm 147.
- Sarah D.L.Roeroe, 2013, Efektivitas Hukum Dalam Layanan Purna Jual Ditinjau Dari Aspek Perlindungan Konsumen, Jurnal Hukum, Universitas Sam Ratulangi Manado, Volume 21, Nomor 4, ISSN 2254-0441, hlm 15.