

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN *SMARTPHONE*
BERMEREK *IPHONE* DALAM KAITANNYA DENGAN PEREDARAN
IPHONE REKONDISI DI KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Ditujukan Sebagai Salah satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Hukum (S.H)



OLEH :

SITI ADITYA NINGRUM SITORUS

NPM : 161010448

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

2021

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

NAMA : Siti Aditya Ningrum
Npm : 161010448
Tempat/Tanggal Lahir : Perawang, 06 Februari 1998
Program Studi : Ilmu Hukum
Alamat : Jl. Karya 3
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Smartphone Bermerek Iphone Dalam Kaitannya Dengan Peredaran Iphone Di Kota Pekanbaru

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan tidak dibuatkan oleh siapapun dan serta sepengetahuan saya skripsi ini belum pernah dibuat oleh orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil karya orang lain atau hasil *mencontek* skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar S.H yang saya peroleh di cabut.

Demikian surat ini saya buat tanpa paksaan dari pihak mana pun dan dalam keadaan sadar.

Pekanbaru, 29 juli 2022



PEKANBARU

Siti Aditya Ningrum

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Miik :



Sertifikat

ORIGINALITAS PENELITIAN

Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

Siti Aditya Ningrum

161010448

Dengan Judul :

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Smartphone Bermerek Iphone Dalam Kaitannya Dengan Peredaran Iphone Rekondisi Di Kota Pekanbaru

Telah Lolos Similarity Sebesar Maksimal 30%

Pekanbaru, 05 Agustus 2022

Prodi Ilmu Hukum



Selvi Harvia Santri

Selvi Harvia Santri, S.H., M.H.



FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU



No. Reg : 1287N/UPM-FH UIR 2021

Paper ID : 1878973164/31 %



**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

F.A.3.10

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 P. Marpoyan Pekanbaru Riau Indonesia – Kode Pos: 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Website: www.uir.ac.id Email: info@uir.ac.id

**KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR SEMESTER GENAP
TA 2021/2022**

NPM : 161010448
Nama Mahasiswa : SITI ADITYA NINGRUM
Dosen Pembimbing : 1. Dr. DESI APRIANI, S.H., M.H 2.
Program Studi : ILMU HUKUM
Judul Tugas Akhir : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Smartphone Bermerek Iphone Dalam Kaitannya Dengan Peredaran Iphone Rekondisi Di Kota Pekanbaru
Judul Tugas Akhir (Bahasa Inggris) : Legal Protection for Iphone Branded Smartphone Consumers in Relation to the Circulation of Reconditioned Iphones in Pekanbaru City
Lembar Ke : 1

NO	Hari/Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Hasil / Saran Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
1	Kamis, 14 Juli 2022	Cover skripsi	Perbaiki penulisan judul di cover	
2	Senin, 18 Juli 2022	abstrak	Perbaiki abstrak	
3	Rabu, 20 Juli 2022	Bab I	Tambahkan footnote di konsep operasional	
4	Jumat, 22 Juli 2022	Bab II	Tambahkan tinjauan tentang tanggung jawab pelaku usaha	
5	Senin, 25 Juli 2022	Bab I - III	Tambahkan jurnal dosen fakultas hukum	
6	Rabu, 27 Juli 2022	Bab III	Tambahkan data pelaku usaha	
7	Jumat, 29 Juli 2022	Bab III	Tambahkan materi tentang tanggung jawab hukum	
8	Rabu, 03 Agustus 2022	Bab IV	Perbaiki kesimpulan	

Pekanbaru,.....
Wakil Dekan I/Ketua Departemen/Ketua Prodi



MTYXMDEWMZAW

(SELVI HARVIA SANTIA, S.H., M.H.)

Catatan :

- Lama bimbingan Tugas Akhir/ Skripsi maksimal 2 semester sejak TMT SK Pembimbing diterbitkan
Kartu ini harus dibawa setiap kali berkonsultasi dengan pembimbing dan HARUS dicetak kembali setiap memasuki semester baru 2. melalui SIKAD
- Saran dan koreksi dari pembimbing harus ditulis dan diparaf oleh pembimbing
- Setelah skripsi disetujui (ACC) oleh pembimbing, kartu ini harus ditandatangani oleh Wakil Dekan I/ Kepala departemen/Ketua prodi
Kartu kendali bimbingan asli yang telah ditandatangani diserahkan kepada Ketua Program Studi dan kopiannya dilampirkan pada 5. skripsi.
Jika jumlah pertemuan pada kartu bimbingan tidak cukup dalam satu halaman, kartu bimbingan ini dapat di download kembali melalui 6. SIKAD



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834, 721 27

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO:2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen *Smartphone* Bermerk
Iphone Dalam Kaitannya Dengan Peredaran Iphone Rekondisi Di
Kota Pekanbaru**

SITI ADITYA NINGRUM

SITORUS

161010448

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing

Dr. Desi Apriani, S.H., M.H.

Mengetahui,
Dekan

Dr. M. MUSA, S.H., M.H

Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 298/Kpts/FH/2022
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang
- 1 Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas , perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut
 - 2 Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing yang terlampir dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.

- Mengingat
- 1 Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
 - 2 UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
 - 3 UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 - 4 PF Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 - 5 Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
 - 6 Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
 - 7 SK. BAN-PT Nomor : 2777/SK/BAN-PT/AK-XVI/S/X/2018
 - 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 - 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- 1 Menunjuk
Nama : Dr. Desi Apriani, S.H., M.H
NIP/NFK : 11 11 02 431
Pangkat/Jabatan : Penata, III/c
Jabatan Fungsional : Lektor
Sebagai : Pembimbing Penulisan Skripsi mahasiswa

Nama : SITI ADITYA NINGRUM
NPM : 16 101 0448
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum /Hukum Bisnis
Judul skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Smartphone Bermerk Iphone Dalam Kaitannya Dengan Peredaran Iphone Rekondisi Di Kota Pekanbaru.

2 Tugas-tugas pembimbing adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau

3 Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.

4 Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 29 Juli 2022
Dekan


Dr. M. Musa, S.H., M.H.

Tembusan : Disampaikan kepada :
1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

NOMOR : 234 /KPTS/FH-UIR/2022
TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :
1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu di tetapkan tim penguji dalam Surat Keputusan Dekan.
 2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai penguji.
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003
 2. Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2005
 3. Peraturan Pemerintah Nomor : 30 Tahun 1990
 4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional :
 - a. Nomor : 232/U/2000
 - b. Nomor : 234/U/2000
 - c. Nomor : 176/U/2001
 - d. Nomor : 045/U/2002
 5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor : 02.Dikti/Kep/1991
 6. Keputusan BAN-PT Nomor : 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
 7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2009
 8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Kurikulum FH Nomor :
 - a. Nomor : 52/UIR/Kpts/1998
 - b. Nomor : 55/UIR/Kpts/1989
 - c. Nomor : 117/UIR/KPTS/2012
 9. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 0580/UIR/KPTS/2021 Tentang Pemberhentian Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Periode 2020-2024 dan Pengangkatan Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau Periode Sisa Jabatan 2020-2024

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :

N a m a : Siti Aditya Ningrum Sitorus
N.P.M. : 161010448
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Smartphone Bermerek Iphone Dalam Kaitannya Dengan Peredaran Iphone Rekondisi Di Kota Pekanbaru

Dengan susunan tim penguji terdiri dari

Dr. Desi Apriani, S.H., M.H : Ketua merangkap penguji materi skripsi
Dr. R. Febrina Andarina Zaharnika, S.H., M.H : Anggota merangkap penguji sistematika
S. Parman, S.H., M.H : Anggota merangkap penguji methodologi
Esy Kurniasih, S.H., M.H : Notulis
 2. Laporan hasil ujian serta berita acara ujian telah disampaikan kepada pimpinan fakultas selambat-lambatnya sehari setelah ujian dilaksanakan.
 3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- Kutipan** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dimaklumi.



- Tembusan disampaikan kepada :
1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
 2. Yth. Bapak Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
 3. Peringgal



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI " A " BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, **Nomor : 234/KPTS/FH-UIR/2022 Tanggal 19 Agustus 2022**, pada hari ini **Selasa, 23 Agustus 2022** telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Siti Aditya Ningrum Sitorus
N P M : 161010448
Program Study : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Smartphone Bermerek Iphone Dalam Kaitannya Dengan Peredaran Iphone Rekondisi Di Kota Pekanbaru
Tanggal Ujian : 23 Agustus 2022
Waktu Ujian : 11.00 - 12.00 WIB
Tempat Ujian : Dilaksanakan Secara Daring
IPK : 3.71
Predikat Kelulusan : Sangat Memuaskan

Dosen Penguji

Tanda Tangan

- | | |
|---|----------|
| 1. Dr. Desi Apriani, S.H., M.H | 1. Hadir |
| 2. Dr. R. Febrina Andarina Zaharnika, S.H., M.H | 2. Hadir |
| 3. S. Parman, S.H., M.H | 3. Hadir |

Notulen

- | | |
|-----------------------------|----------|
| 4. Esy Kurniasih, S.H., M.H | 4. Hadir |
|-----------------------------|----------|



Pekanbaru, 23 Agustus 2022
Dekan Fakultas Hukum UIR

Dr. M. Musa, S.H., M.H
NIK. 950202223

ABSTRAK

Era modern seperti sekarang ini masyarakat sangat bergantung pada *smartphone* sebagai sarana komunikasi. Sebagian besar masyarakat menganggap penting keberadaan *smartphone* bahkan sudah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat dewasa ini. Rendahnya pengetahuan konsumen terhadap barang elektronik berjenis *smartphone* membuat maraknya penjualan *smartphone* bermerek Iphone rekondisi tanpa label rekondisi oleh pelaku usaha menimbulkan kerugian kepada konsumen.

Masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen *smartphone* bermerek Iphone dalam kaitannya dengan peredaran Iphone rekondisi di kota Pekanbaru serta Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap peredaran Iphone rekondisi di kota Pekanbaru.

Hal tersebut menjadi latar belakang diangkatnya penelitian ilmiah dengan judul Perlindungan Hukum Bagi Konsumen *Smartphone* Bermerek Iphone dalam Kaitannya dengan Peredaran Iphone Rekondisi di kota Pekanbaru. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengaturan mengenai peredaran produk elektronik rekondisi serta perlindungan hukumnya bagi konsumen di kota Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian empiris melalui sifat deskriptif dengan cara peneltiam langsung ke toko-toko *smartphone* yang ada di kota Pekanbaru, serta melakukan wawancara dengan dinas perindustrian dan perdagangan kota Pekanbaru mengenai bagaimana pengawasan terhadap peredaran Iphone rekondisi. masalah hukum yang selanjutnya dikaji melalui pendekatan undang-undang.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Perlindungan Hukum terhadap konsumen Iphone rekondisi dikota Pekanbaru belum mendapatkan perlindungan seperti yang terdapat pada undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Pelaku usaha masih banyak yang mengesampingkan kewajibannya dalam menjalankan usahanya. Pelaku usaha *smartphone* di kota Pekanbaru banyak yang masih menjual Iphone rekondisi tanpa menyertakan label rekondisi dan menyebabkan kerugian kepada konsumen.

Kata kunci : Tanggung Jawab, Rekondisi, Pelaku Usaha

ABSTRACT

In this modern era, people are very dependent on smartphones as a means of communication. Most people consider the existence of smartphones important and even a basic need for today's society. The low level of consumer knowledge of smartphone-type electronic goods has led to rampant sales of reconditioned Iphone without a reconditioned label by business actors causing losses to consumers.

The main problem in this research is how the implementation of legal protection for Iphone consumers in relation to the circulation of reconditioned Iphones in the city of Pekanbaru and how is the responsibility of business actors for the circulation of reconditioned Iphones in the city of Pekanbaru.

*This became the background for the adoption of scientific research with the title *Legal Protection for Consumers of Iphone in Relation to the Circulation of Reconditioned Iphones in the city of Pekanbaru*. This paper aims to determine the regulation regarding the circulation of reconditioned electronic products and their legal protection for consumers in the city of Pekanbaru. The research method used is an empirical research method through descriptive nature by direct research to smartphone shops in the city of Pekanbaru, as well as conducting interviews with the Industry and Trade Office of Pekanbaru City about how to monitor the circulation of reconditioned Iphones. legal issues which are further studied through a legal approach.*

The results of this study indicate that legal protection for reconditioned Iphone consumers in the city of Pekanbaru has not received the protection as contained in Law no. 8 of 1999 concerning consumer protection. There are still many business actors who override their obligations in running their business. Many smartphone businesses in the city of Pekanbaru still sell reconditioned Iphones without including a reconditioned label and cause losses to consumers.

Keywords : Obligations, Recondition, Businessmen

PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai di waktu yang tepat. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Tersayang untuk kedua Orang tua penulis Bapak Alm. Martua Sitorus dan Ibunda Suminah. Terima Kasih ketulusannya dari hati atas do'a yang tidak pernah putus
2. Penulis juga mengucapkan Terima Kasih kepada saudara kandung bernama dr. Aryo Handoko Sitorus yang selalu memberi dukungan dalam penulisan skripsi.
3. Serta penulis juga mengucapkan Terima Kasih kepada seluruh keluarga besar serta orang-orang terkasih yang telah memberikan semangat dan dukungan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan hikmat dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN *SMARTPHONE* BERMEREK *IPHONE* DALAM KAITANNYA DENGAN PEREDARAN *IPHONE* REKONDISI DI KOTA PEKANBARU”. Shalawat beserta salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, yang membawa manusia dari alam kebodohan menuju alam yang serba canggih seperti yang kita rasakan saat ini. Penyusunan penulisan hukum ini penulisan tujuan terutama untuk melengkapi salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana (S1) dalam bidang Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam memberi dukungan baik material maupun immaterial sehingga penulisan hukum ini dapat diselesaikan dengan lancar. Ucapan terima kasih ini terutama penulis tujuan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., MCL., sebagai Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. M. Musa, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktunya dalam

membantu pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh penulis hingga pada akhirnya penulis bisa melangsungkan ujian skripsi.

4. Ibu Dr. Desi Apriani, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktunya dalam membantu pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh penulis hingga pada akhirnya penulis bisa melangsungkan ujian skripsi.
5. Bapak S. Parman, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktunya dalam membantu pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh penulis hingga pada akhirnya penulis bisa melangsungkan ujian skripsi.
6. Bapak Rahdiansyah, S.H., M.H., selaku Ketua Departemen Hukum Bisnis di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktunya untuk penulis dan memberikan masukan kepada penulis dalam pemilihan judul skripsi.
7. Ibu Dr. Desi Apriani, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk mengoreksi, memberi arahan serta membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak-bapak dan Ibu-ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan pengetahuan, pendidikan dan pengalaman yang berharga selama penulis menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau
9. Bapak dan Ibu penguji Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk hadir pada ujian Skripsi penulis dan memberikan saran-saran serta masukan dalam penulisan Skripsi ini.

10. Pegawai Tata Usaha Fakultas Hukum Islam Riau yang tidak bisa disebut satu persatu yang mana telah memberikan pelayanan dan kemudahan dalam urusan administrasi bagi penulis.
11. Dinas Perindustrian dan perdagangan Kota Pekanbaru dan seluruh narasumber yang telah memberikan kesempatan untuk penulis dalam mendapatkan data dan informasi tentang skripsi penulis.
12. To my late father, I'm sorry that I couldn't be a daughter that you can be proud of. Sorry that I was too late for this. I wish you were here on my graduation day. Thank you for everything you have given to me, thank you for loving me for your whole life. You're gonna live forever in me. I love you and miss you so much.
13. To my mama, I'm sorry that I was too late. I promise that I will always be by your side. I owe you my life cause you gave me yours. Thank you for dedicated your life, your hardwork for your children especially this little stubborn girl. We will always be together no matter what. I love you...
14. And special thanks to my personal healthcare companion Rezdpi Ocktri H., your time, your passion, your love, your help, is what makes me here today. Thank you for always be there for me and make sure that everything is okay. I love you.

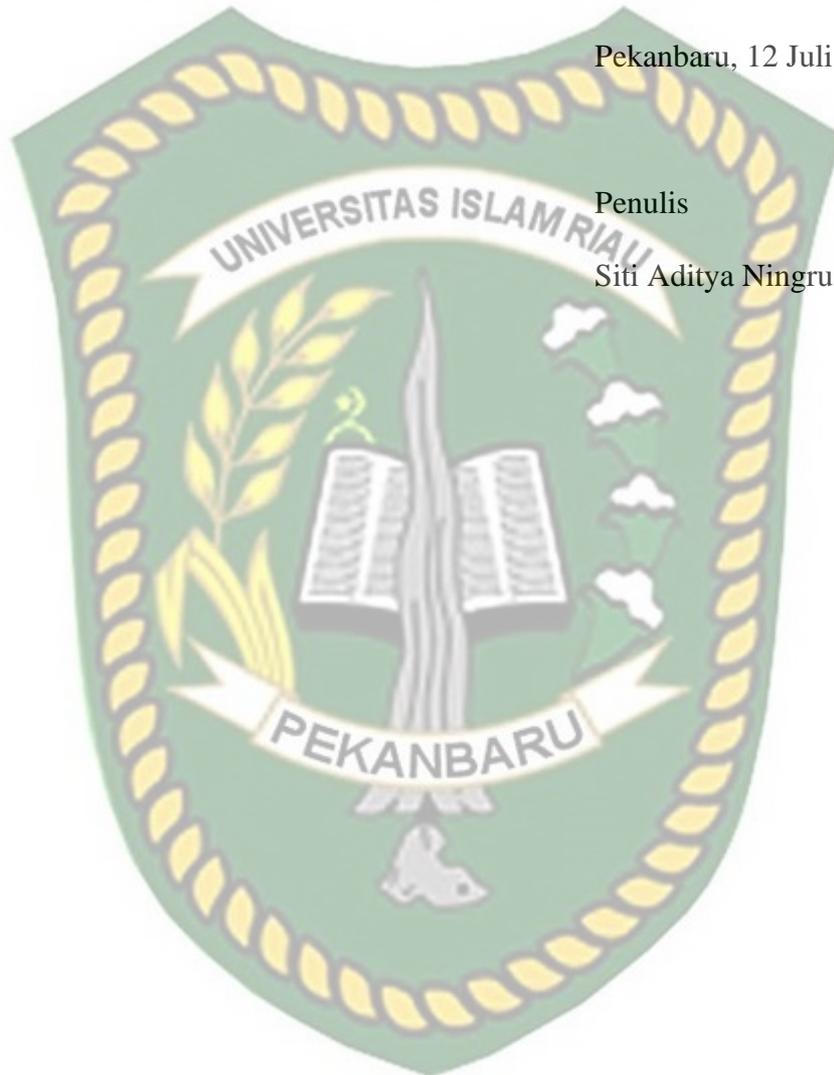
Penulis skripsi ini berdasarkan kemampuan hukum penulis yang masih sangat terbatas dalam memahami masalah hukum yang ada, karena hal tersebut penulis menyadari adanya kekeliruan yang penulis lakukan tanpa sengaja. Oleh karena itu penulis sangat berharap kritik dan saran yang bertujuan untuk

membangun kesempurnaan dikemudian harinya. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terwujudnya penulisan skripsi ini, semoga mendapat berkah-Nya Aamiin.

Pekanbaru, 12 Juli 2022

Penulis

Siti Aditya Ningrum



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	i
SERTIFIKAT ORIGINALITAS SKRIPSI.....	ii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKAN PEMBIMBING.....	v
SURAT KEPUTUSAN DOSEN PENGUJI.....	vi
BERITA ACARA KOMPREHENSIF.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
a) Latar Belakang Masalah.....	1
b) Rumusan Masalah.....	14
c) Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	14

d) Tinjauan Pustaka	16
e) Konsep Operasional	32
f) Metode Penelitian	33
BAB II TINJAUAN UMUM	37
a) Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	37
b) Tinjauan umum tentang tanggung jawab pelaku usaha.....	45
c) Tinjauan Umum Tentang <i>Smartphone</i>	60
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
a) Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen <i>Smartphone</i> Bermerek Iphone Dalam Kaitannya Dengan Peredaran iphone Rekondisi di kota Pekanbaru.....	66
b) Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen <i>smartphone</i> bermerek Iphone dalam kaitannya dengan peredaran Iphone rekondisi di kota Pekanbaru.....	92
BAB IV PENUTUP	112
a) Kesimpulan	112
b) Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	121

DAFTAR TABEL

Table I.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel III.1 Data tentang berapa lama pelaku usaha sudah menjalankan usaha <i>smartphone</i>	68
Table III.2 Jawaban pelaku usaha tentang produk <i>smartphone</i> apa saja yang mereka jual.....	71
Table III.3 Jawaban kosumen tentang pernah membeli Iphone rekondisi atau tidak.....	75
Table III.4 Jawaban konsumen tentang mengerti atau tidak perbedaan Iphone rekondisi dan <i>original</i>	76
Tabel III.5 Jawaban pelaku usaha tentang banyaknya Iphone rekondisi yang terjual dalam kurun waktu setahun.....	77
Tabel III.6 Jawaban pelaku usaha tentang Iphone rekondisi yang mereka jual apakah pabrikan resmi atau rakitan sendiri	80
Tabel III.7 Jawaban pelaku usaha tentang apakah sudah mengerti syarat-syarat menjual Iphone rekondisi.....	81
Tabel III.8 Jawaban konsumen tentang mengetahui atau belum bentuk perlindungan konsumen	83

Tabel III.9 Jawaban konsumen tentang pernah atau tidak kepada pelaku usaha mengenai Iphone yang dibeli baru atau rekondisi.....	86
Table III.10 Jawaban konsumen tentang kejelasan informasi mengenai produk Iphone yang dibeli.....	88
Tabel III.11 Jawaban konsumen tentang pernah atau tidak merasa dirugikan terhadap beredarnya Iphone rekondisi.....	92
Tabel III.12 Jawaban konsumen tentang upaya dalam meminta pertanggung jawaban terhadap permasalahan Iphone rekondisi yang dibeli.....	94
Tabel III.13 Jawaban konsumen tentang pernah atau tidak menerima penyuluhan dari pemerintah.....	95
Tabel III.14 Jawaban pelaku usaha apakah diperindag pernah melakukan penyuluhan atau tidak.....	97
Tabel III.15 Jawaban konsumen tentang pernah atau tidak melaporkan Iphone rekondisi ke dinas perindustrian dan perdagangan kota Pekanbaru.....	98
Tabel III.16 Jawaban konsumen tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pertanggung jawaban pelaku usaha.....	99

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Manusia merupakan makhluk *social* yang dapat berkomunikasi dengan lingkungan sekitar. Tidak hanya dalam lingkungan kecil kekeluargaan saja, lebih dari itu manusia juga dapat memanfaatkan potensi alam rayanya. Sejak zaman dahulu, manusia mengalami perubahan cara komunikasi yang beragam hingga era teknologi yang canggih seperti saat ini.¹

Para ilmuwan kemudian saling berkompetisi dalam menciptakan teknologi komunikasi sejak adanya penemuan telekomunikasi tanpa kabel. Eksperimen-eksperimen seperti memperkenalkan system telekomunikasi melalui satelit, transmisi gelombang mikro, *system digital*, dan *computer-internet*, serta telepon genggam semakin gencar dilakukan oleh para ilmuwan.²

Banyaknya tuntutan kebutuhan akan pertukaran informasi yang cepat dan tepat, membuat peran teknologi informasi menjadi sangat penting bagi kehidupan manusia. Tidak adanya lagi Batasan antara jarak, ruang, maupun waktu yang membuat manusia dapat terhubung satu sama lain dengan mudah berkat adanya perkembangan teknologi komunikasi. *Smartphone* salah satunya, menjadi alat komunikasi bagi manusia dimana terdapat penyatuan berbagai fitur dan fungsi dari berbagai alat-alat komunikasi yang sudah ada

¹ Judhariksawan, *Pengantar Hukum Telekomunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 1

² *Ibid*, hlm. 5

sebelumnya. Adanya system operasi mobile, resolusi, fitur dan lainnya, merupakan kelebihan yang dimiliki oleh *smartphone* sebagai telepon seluler.³

Sebagai sebuah *device*, PDA (*personal digital assistant*) dan kemampuan seperti *computer* didalam *smartphone*-lah yang kemudian memungkinkan untuk terjadinya komunikasi. *Smartphone* sebagai alat komunikasi memiliki ciri khas yaitu memiliki *software* (perangkat lunak). *software* sendiri bertujuan guna menunjang produktivitas dan kegiatan manusia sehari-hari dan tentunya memudahkan kita dalam menggunakan *smartphone*. Ciri khas lainnya yang dimiliki oleh *smartphone* yaitu adanya akses internet. Akses *web/internet* dan konten lainnya yang terdapat di *browser* dahulu hanya bisa dilakukan melalui *computer* saja, seiring dengan perkembangan teknologi *smartphone* pun kini bisa melakukan hal tersebut.⁴

Smartphone kini telah menjadi bagian yang penting dalam kegiatan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat dari berbagai kalangan. Hanya dengan *smartphone*, pengguna dapat melakukan segala sesuatu yang lebih berguna dengan aplikasi canggih selain menerima dan melakukan panggilan, pesan suara dan teks. Hingga saat ini, *smartphone* terus menawarkan

³ Intan trivena maria daeng dkk, *Penggunaan Smartphone Dalam Menunjang Aktivitas Perkuliahan Oleh Mahasiswa Fispol Unsrat Manado*, e-journal, Volume VI. No. 1. Tahun 2017

⁴ Green Ferry Mandias, *Analisis Pengaruh Pemanfaatan Smartphone Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Klabat*, Cogito Smart Journal, VOL.3 No.1 Juni 2017

kemampuan komputasi yang canggih dengan munculnya konektivitas yang lebih sederhana. *Smartphone* jelas memudahkan pengalaman dan perilaku pengguna dalam mengakses informasi baru dan interaksi dengan orang-orang disekitarnya. *Smartphone* memiliki beberapa fitur yang dapat membantu setiap pengguna, seperti mengirim pesan instan, menggunakan aplikasi, mengakses informasi melalui jaringan *WiFi*, atau menggunakan *Global Positioning System* (GPS) dan hiburan lainnya.⁵

Adanya Telepon pintar atau *smartphone* memberi perubahan signifikan kepada masyarakat dengan hampir semua golongan usia menggunakannya, mulai dari golongan remaja hingga golongan dewasa.⁶ Dalam kamus *Oxford*, ponsel cerdas diartikan sebagai "ponsel yang melakukan banyak fungsi komputer, biasanya memiliki antarmuka layar sentuh, akses *internet*, dan sistem operasi yang mampu menjalankan aplikasi yang diunduh".⁷

Selain itu, masa perdagangan bebas dan globalisasi mempermudah laju arus jual-beli barang dan/atau jasa yang melintas dibatas-batas teritori dari suatu negara, yang kemudian membuat barang/jasa yang diperjual-belikan semakin beragam, mulai barang dan/atau jasa *local* (dalam negeri) maupun

⁵ Meilita Tryana Sembiring dan Carine, *Peninjauan Prospek Smartphone Global: Studi Pustaka*, talenta publisher, EE Conference Series 2. 2019

⁶ <http://eprints.umm.ac.id/46549/2/BAB%20I.pdf>, diakses pada 27 september 2021 pukul 14.33 WIB

⁷ <https://www.merdeka.com/sumut/sejarah-perkembangan-smartphone-dari-masa-ke-masa-kln.html>, diakses pada 27 september pukul 14.47 WIB

barang dan/atau jasa yang berasal dari luar negeri. hal tersebut membuat konsumen menjadi memiliki pilihan akan produk yang beraneka ragam.⁸

Salah satu produk *smartphone* yang beredar di Indonesia adalah Iphone. Iphone pertama kali diperkenalkan oleh Steve Jobs dalam gelaran *macworld conference and expo* ditahun 2007 dengan produk pertamanya bernama iphone 2g. penemuan Iphone sendiri dipercaya sebagai “*the world changing*”, dimana Iphone merupakan merek ponsel pintar pertama yang menawarkan fitur *multitouch* terbesar dan sistem pengoperasian yang berbeda dari merek ponsel pintar lainnya.⁹

Iphone adalah salah satu produk yang diciptakan oleh Apple Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang teknologi. Iphone diluncurkan pertama kali pada tahun 2007 dan merupakan *smartphone* pertama buatan Apple. Dilihat dari aspek dan kualitas produk, Iphone mencoba masuk ke pasar dengan konsep yang berbeda. Saat ini, Iphone bisa dibilang memiliki citra merek yang khas, berkat penggunaan sistem operasi yang berbeda dibanding dengan *smartphone* lainnya. Secara *global* Iphone dicitrai sebagai merek *smartphone* nomor 1, pengoperasian Iphone sendiri dirancang dengan kemudahan mobilitas dan wujud fisik yang khas, sehingga pengguna Iphone dapat mengidentifikasi dan mengoperasionalkan produk Iphone dengan mudah. Apple merancang Iphone dengan *system* pengoperasian ios, dimana *system*

⁸<http://repository.unair.ac.id/13313/4/4.%20BAB%20I%20PENDAHULUAN%20.pdf>, diakses pada 27 september 2021 pukul 15.02 WIB

⁹ Muhammad Fadhli Dzil Akbar dkk, *pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada pemilik iphone (Studi Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis universitas diponegoro, Vol. 5 No. 1 Tahun 2016

pengoperasian tersebut tidak digunakan oleh produk *smartphone* lainnya sekaligus menjadi pembeda Iphone dan produk lainnya. Dilihat dari segi Kualitas pun produk Iphone memiliki kualitas terbaik dimana Iphone menggunakan komponen dari samsung dan bekerja sama dengan perusahaan Dr. Dre baru-baru ini yang merupakan No.1 di kancan industri musik, sementara untuk perakitanya sendiri melalui perusahaan Fox Conn yang berasal dari China.¹⁰

Dengan peluncuran Iphone pada tahun 2007, tidak heran banyak yang mempercayai jika Apple-lah yang menciptakan *smartphone*. Sebenarnya, “telepon masa depan” sudah ditemukan lima belas tahun sebelumnya oleh Bell South Cellular dan IBM dengan harapan untuk memberikan kenyamanan dari gabungan telepon, faks kepada pengguna, mesin, komputer, dan asisten *digital* pribadi di genggamannya mereka.¹¹

Kemudian ditahun 1992, barulah IBM meluncurkan prototipe dipameran dagang komputer dan teknologi COMDEX di Las Vegas. Ide telepon bergaya *computer* itu sendiri sudah dibayangkan oleh perusahaan tersebut sejak 1970-an. *Smartphone* prototipe tersebut diberi nama sebagai *Simon Personal Communicator*, namun tidak sampai ke tangan konsumen hingga tahun 1994.¹²

Melalui modifikasi tertentu, IBM mendemonstrasikan jika ponsel tersebut dapat menampilkan peta, saham, berita, dan aplikasi pihak ketiga

¹⁰ *Ibid*, hlm.7

¹¹ *Ibid*, hlm.8

¹² *Ibid*, hlm.9

lainnya. Selain itu, IBM juga menambahkan fitur-fitur lainnya seperti aplikasi kalender, buku alamat, kalkulator, penjadwal, dan *notepad* yang tentunya sangat berguna bagi penggunanya.¹³

Iphone bukan hanya menawarkan fitur dan sistem pengoperasian yang canggih, tetapi juga *design* yang elegan dan mewah. Dari segi harga pun Iphone termasuk dalam salah satu merk ponsel pintar paling mahal didunia. Hal tersebut kemudian membentuk suatu pola pikir bahwa pengguna Iphone adalah mereka yang berasal dari kalangan atas. Dengan adanya pola pikir tersebut semua orang khususnya kalangan muda tertarik untuk memiliki Iphone.¹⁴

Dengan meningkatnya keinginan masyarakat untuk memiliki Iphone, maka meningkat pula jumlah produksi Iphone. Hal tersebut juga dimanfaatkan oleh para pelaku usaha demi mendapatkan untung yang lebih besar. Termasuk dengan cara mendaur ulang produk Iphone yang telah mengalami kerusakan akan diperbaiki kembali sehingga terlihat “*like a new*” atau seperti baru. Iphone tersebut dinamai sebagai Iphone *refurbished* atau Iphone rekondisi. Bersumber pada KBBI, rekondisi (*recondition*) memiliki arti sebagai mengembalikan barang ke keadaan yang baik dengan metode memperbaiki, mengganti komponen-komponen/*parts* ataupun memperindah.

Iphone rekondisi adalah Iphone yang memiliki masalah baik bagian dalam maupun luarnya yang telah diperbaiki lalu dikemas ulang sehingga nampak seperti Iphone baru lalu diperjual-belikan kembali dengan nominal

¹³<https://tekno.kompas.com/read/2021/01/13/18320087/sejarah-14-tahun-perjalanan-iphone-dari-masa-ke-masa?page=all> diakses pada 28 september 2021 pukul 10.13 WIB

¹⁴ *ibid*

yang jauh lebih rendah dibandingkan dengan harga Iphone baru yang dipasarkan secara umum. Produk elektronik *smartphone* Iphone *refurbished* atau lebih dikenal dengan sebutan Iphone rekondisi, sesuai dengan Pasal 8 ayat (2) UUPK yang mengatur bahwa “pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat dan/atau bekas tanpa memberikan informasi secara lengkap atas barang tersebut”. Hal yang sama kemudian juga diatur dalam Pasal 7 UUPK dimana “para pelaku usaha berkewajiban untuk memberi informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang yang dipasarkan. Pelaku usaha dapat memberikan keterangan pada *box* dan/atau memberi informasi secara lisan kepada konsumen mengenai kondisi barang yang diperjualkan”. Selain itu, “pelaku usaha diwajibkan untuk menjamin mutu barang yang dipasarkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang yang berlaku sehingga tidak mengesampingkan hak-hak konsumen”. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk perbuatan/niat baik dari pelaku usaha seperti yang terdapat dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata.¹⁵

Pelaku usaha kemudian menjual Iphone rekondisi tersebut dalam *packaging* yang sama dengan Iphone baru dan dengan harga yang sama pula tanpa embel-embel *refurbished* atau rekondisi. selain itu mereka juga memalsukan suku cadang asli dari Iphone serta mencetak sendiri nomor IMEI pada Iphone tersebut. Hal tersebut tentu membuat para konsumen sulit untuk

¹⁵ https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjRjd2-x8T0AhUP73MBHacMAOAQFnoECAMQAQ&url=https%3A%2F%2Fojs.unud.ac.id%2Findex.php%2Fkerthasemaya%2Farticle%2Fdownload%2F42077%2F25598%2F&usg=AOvVaw2AuFyo_s4_tX8R6E3t2ctuR diakses pada 28 september 2021 pukul 11.32 WIB

membedakan mana Iphone yang baru dan rekondisi dan seringkali menyebabkan hak-hak konsumen seakan tidak diperdulikan.

Apple sebagai perusahaan yang memproduksi Iphone sendiri sebenarnya juga mengeluarkan Iphone rekondisi yang sudah melewati beberapa tahap pengecekan dan sesuai standar. Produk rekondisi itu kemudian dipasarkan dengan harga yang lebih murah dan menyertakan label *refurbished* atau rekondisi pada produk tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebenarnya produk rekondisi boleh diperjual belikan. Menurut djatmiko wardoyo, *director of marketing & communication* erajaya, bisnis rekondisi diperbolehkan asal sesuai ketentuan hukum yang berlaku yaitu ;

1. Bukan barang selundupan atau barang *illegal*
2. Tidak diakui sebagai unit baru.¹⁶

Agar terhindar dari perbuatan-perbuatan pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen, seperti mengedarkan Iphone yang tidak sesuai dengan kelayakan serta melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku, konsumen wajib diberikan perlindungan secara hukum atas hak-haknya. Dalam upaya melindungi hak-hak konsumen, pemerintah kemudian membuat undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. pada pasal 9 ayat (1) huruf b uu. 8/1999 disebutkan bahwa “pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklan-kan suatu barang dan/atau jasa seolah-olah :

¹⁶<https://tekno.kompas.com/read/2020/07/3...> diakses pada 28 september 2021 pukul 11.52 WIB

- a. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
- b. Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
- c. Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu;
- d. Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
- e. Barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
- f. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersenyembunyi;
- g. Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
- h. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
- i. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
- j. Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung resiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
- k. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.”

Kementrian Komunikasi dan informatika juga mengeluarkan peraturan menteri Nomor 23 Tahun 2016 tentang Sertifikasi Perangkat Telekomunikasi Pesawat Telepon Seluler, Komputer Genggam dan Komputer Tablet dimana mengatur tentang “rangkaian kegiatan penerbitan sertifikat alat komunikasi

melalui uji sertifikasi juga diperlukan dalam pengedaran produk rekondisi dikatakan bahwa alat telekomunikasi yang diperdagangkan harus memenuhi persyaratan teknis dengan sertifikasi melalui pengujian sesuai ketentuan perundang-undangan dan evaluasi dokumen melalui deklarasi kesesuaian (*declaration of conformity*) didasarkan atas laporan hasil uji yang dikeluarkan oleh laboratorium yang telah diakui oleh *Cellular Telephone Industries Association* (CTIA) atau *Global Certification Forum* (GCF); Balai Uji; atau laboratorium yang telah dinyatakan lulus supervisi oleh Direktur Jendral.”¹⁷

Konsumen dalam hal ini bertindak sebagai konsumen akhir sebagai pengguna barang dan/atau jasa produk elektronik Iphone. Konsumen akhir yakni orang yang memakai produk secara pribadi, tidak untuk dijual Kembali maupun tidak menggunakan produk dengan tujuan komersial lainnya. Tanggung jawab pelaku usaha akan timbul saat terjadi protes dari konsumen akhir yang merasa dirugikan atas produk yang rusak atau cacat.¹⁸ Mengenai hal cacat tersembunyi, konsumen harus diingatkan pada saat melakukan transaksi bahwa ganti kerugian akan berlaku apabila kerusakan pada produk Iphone baru maupun Iphone rekondisi terjadi akibat dari kesalahan pemakaian oleh konsumen, yang artinya cacat timbul bukan pada waktu kegiatan jual beli

¹⁷ https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjRjd2-x8T0AhUP73MBHacMAOQFnoECAMQAQ&url=https%3A%2F%2Ffojs.unud.ac.id%2Findex.php%2Fkerhasemaya%2Farticle%2Fdownload%2F42077%2F25598%2F&usg=AOvVaw2AuFyos4_tX8R6E3t2ctuR diakses pada 28 september 2021 pukul 11.32

¹⁸ <https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/25725/140200472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, diakses pada 28 september 2021 pukul 12.03

terjadi dan sebelum kegiatan jual beli dilakukan. Kemungkinan adanya cacat produk tidak dapat dipungkiri, mengingat bahwa produk yang diproduksi oleh pelaku usaha pada umumnya berjumlah banyak. Maka dari itu, harus didakannya suatu metode penyelesaian sengketa konsumen yang mampu menjadi wadah serta menyelesaikan berbagai sengketa yang terjadi pada konsumen itu sendiri, sebagai suatu perwujudan dari salah satu hak konsumen yang dijamin didalam UUPK, yakni hak untuk memperoleh advokasi, perlindungan serta upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen sebagaimana harusnya.

Mengenai kewajiban penggiat usaha terhadap barang dagangannya ataupun barang yang diproduksi dengan mengganti kerugian berupa mengembalikan uang ataupun barang sejenis dimana nilainya sama, selain itu penggantian kerugian dapat dilakukan dengan memberikan perawatan atau perbaikan terhadap barang cacat yang bukan akibat dari kelalaian konsumen dalam kurun waktu 1 minggu hari terhitung setelah waktu dilakukannya transaksi, diatur dalam pasal 19 UUPK. Namun tidak jarang terdapat pelaku usaha yang memberikan jangka waktu melebihi 7 (tujuh) hari, hal ini tergantung dari kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha pada saat transaksi.

“Agar dapat melakukan penuntutan ganti kerugian wajib terpenuhi 4 hal, yakni :

- a) Adanya pelanggaran hukum;

- b) Adanya kerugian;
- c) Ada hubungan kausalitas antara perbuatan melanggar hukum dan kerugian; dan
- d) Ada kesalahan.”

Apabila dalam setiap melakukan kegiatan jual beli produk barang dan/atau jasa telah memenuhi kewajiban, maka pelaku usaha tidaklah melanggar ketentuan Undang-Undang yang berlaku. Terkait dengan penjualan Iphone rekondisi sebagian besar pelaku usaha sudah memenuhi ketentuan dalam hal memberikan jaminan atau garansi terhadap Iphone rekondisi yang dipasarkan baik berupa garansi yang memang resmi dari pihak perusahaan Apple ataupun garansi dari pihak distributor.

Smartphone rekondisi bergaransi yang memiliki cacat tersembunyi menjadi tanggung jawab dari pelaku usaha selama hal tersebut bisa dibuktikan oleh konsumen bahwa kerusakan tersebut bukan akibat dari kesalahan pemakaian oleh konsumen tersebut. Pelaku usaha yang tidak memberikan respons dan/atau menolak untuk melakukan ganti kerugian seperti disebutkan dalam Pasal 19 UUPK bisa di gugat ke badan peradilan yang berada di wilayah kedudukan konsumen atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang sudah diatur dalam Pasal 23 UUPK apabila konsumen dapat membuktikan telah terjadinya pelanggaran jaminan dan terbukti adanya kelalaian pelaku usaha. Dalam hal menyelesaikan sengketa, berdasarkan Pasal

45 UUPK mengatur jika penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan keinginan para pihak yang bersengketa.

Terkait dengan pertanggung jawaban dari pelaku usaha bersumber pada Pasal 19 UUPK dapat dilayangkan apabila telah memenuhi unsur yang ada, dimana dalam ayat (1) “dikatakan sudah adanya kerugian berupa kerusakan, pencemaran atau kerugian lain yang diakibatkan oleh pemakaian barang dan/atau jasa.” Dan dalam ayat (2) “terdapat unsur mengenai jumlah, bentuk, dan wujud dari penggantian kerugian yang berupa pengembalian uang dan/atau penggantian barang.”

Dari hasil *prasurvey* penulis dilapangan khususnya toko-toko penjual *smartphone* di kota Pekanbaru, banyak para konsumen di kota Pekanbaru yang tidak mengetahui akan produk elektronik, sehingga memudahkan pelaku usaha meyakinkan konsumen mengenai mutu barang serta kurang pedulinya konsumen terhadap penggunaan jangka panjang suatu barang, terlebih lagi harga yang ditawarkan relatif murah menjadi daya pikat utama untuk konsumen tanpa melihat kualitas barang yang akan dibeli. Konsumen bukan hanya berasal dari satu golongan masyarakat saja, mengingat fakta tersebut tidak semua konsumen mampu untuk melindungi dirinya sendiri. Dengan tidak memberikan keterangan bahwa produk Iphone tersebut adalah barang rekondisi atau *refurbished* serta mengesampingkan hak-hak konsumen maka dengan tidak membuka keterangan bahwa *smartphone* yang diperdagangkan

adalah *smartphone* rekondisi dengan alasan bahwa keterangan mengenai *smartphone* rekondisi atau *refurbished* akan menurunkan minat beli konsumen.

Dari sinilah penyusun ingin mengkaji perlindungan terhadap konsumen agar tidak mengalami kerugian dari segi materi yang disebabkan oleh pelaku usaha yang memperjual-belikan Iphone rekondisi tanpa menyertakan label rekondisi pada Iphone tersebut dan menjualnya dengan harga yang sama seperti harga Iphone baru.

Dari penjabaran tersebut, penulis tertarik untuk membuat karya tulis ilmiah yang berbentuk skripsi dengan “ perlindungan hukum terhadap konsumen *smartphone* bermerek Iphone dalam kaitannya dengan peredaran Iphone rekondisi di kota Pekanbaru”.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen *smartphone* bermerek Iphone dalam kaitannya dengan peredaran Iphone rekondisi di kota Pekanbaru ?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap peredaran Iphone rekondisi di kota pekanbaru ?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Sebagaimana uraian rumusan masalah diatas yang merupakan rujukan tujuan diadakannya penelitian ini ialah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen *smartphone* bermerek Iphone dalam kaitannya dengan peredaran Iphone rekondisi di kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap peredaran Iphone rekondisi di kota Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penulisan yang diperoleh penulis dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

- a. Secara teoritis

Pembahasan terhadap perlindungan hukum terhadap konsumen *smartphone* bermerek Iphone dalam kaitannya dengan peredaran Iphone rekondisi di kota Pekanbaru yang dibahas dapat menimbulkan pengertian baru bagi pembaca.

- b. Secara praktis

Pembahasan ini diharapkan dapat memberi masukan bagi pembaca terutama konsumen diindonesia juga sebagai bahan bagi para akademisi dalam menambah wawasan dan pengetahuan dibidang perlindungan konsumen menurut UUPK.

D. TINJUAN PUSTAKA

1. Teori Perlindungan Konsumen

Pengertian dari perlindungan konsumen ialah hukum yang mengatur mengenai pemberian perlindungan konsumen dalam hal memenuhi kebutuhan selaku konsumen. Hak dan kewajiban konsumen, produsen, serta cara-cara mempertahankan hak dan kewajiban juga diatur dalam perlindungan konsumen.¹⁹

Menurut Az. Nasution, pengertian perlindungan konsumen ialah komponen dari hukum yang berisi dasar-dasar kaidah dimana sifatnya mengatur relasi serta terkandung fungsi sebagai pelindung kepentingan konsumen.²⁰

“Pengertian perlindungan konsumen berdasarkan pada pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ialah :

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

¹⁹ J Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 10

²⁰ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Daya Widya, Jakarta, 1999, hlm. 6

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak hanya mengatur konsumen saja didalamnya. Kepentingan pelaku usaha pun ikut menjadi perhatian, terlebih karena jalannya roda perekonomian nasional sedikit banyak dipengaruhi oleh para pelaku usaha.²¹

“Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan :

- a. Menghasilkan *system* perlindungan terhadap konsumen dimana unsur keleluasaan terhadap akses serta informasi, juga menjamin kepastian hukum terkandung didalamnya;
- b. Kepentingan konsumen khususnya dan kepentingan semua pelaku usaha mendapatkan perlindungan;
- c. Adanya peningkatan kualitas produk serta layanan jasa;
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan; dan
- e. Adanya penggabungan antara penyelenggaraan, pengembangan, serta pengaturan perlindungan konsumen dan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.”

²¹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 11

“Dalam pasal 2 UUPK disebutkan bahwa perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”

Perlindungan terhadap konsumen diselenggarakan selaku usaha Bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang berkaitan dalam pembangunan nasional, yakni :

- a. Asas kemanfaatan diartikan sebagai segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar andil dari seluruh masyarakat mampu diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk menyeimbangkan antara kepentingan-kepentingan baik itu konsumen, pelaku usaha, maupun pemerintah secara materil ataupun spiritual.
- d. Memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan, merupakan wujud dari Asas keamanan serta keselamatan konsumen.

- e. Supaya pelaku usaha ataupun konsumen taat terhadap hukum dan mendapatkan keadilan dalam praktik perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum, maka harus ada asas kepastian hukum.

“Menurut pasal 3 undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, bertujuan ;

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari eksekusi *negative* pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, Kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.”

Sebutan konsumen berasal dari kata *consument* (Inggris-Amerika) ataupun *consument/konsument* (Belanda). Penafsiran dari *consumer* ataupun *consument* itu bergantung pada posisi dimana ia berada. Secara harfiah makna *consumer* atau *consument* itu merupakan “(lawan dari produsen) tiap orang yang memakai produk”. Tujuan penggunaan barang dan atau jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok pengguna tersebut. Begitu pula kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi kata *consumer* selaku pemakai ataupun konsumen.²²

Pengertian konsumen jauh lebih luas dibandingkan “pembeli”. Meskipun secara Istilah pengertian konsumen agak dekat dengan “pembeli” (koper). Secara luas makna dari konsumen digambarkan dengan sederhana oleh John F. Kennedy yang merupakan mantan presiden Amerika Serikat dengan menyatakan, “*consumers by definition include us all*”.²³

Pengertian konsumen menurut Mariam Darus Badrul Zaman ialah, seluruh orang yang menggunakan barang ataupun jasa secara jelas serta nyata. Penafsiran ini diambil dari kepustakaan Belanda dengan sebutan *konsument*. Para pakar hukum setuju jika makna kata konsumen ialah

²² Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Diadit Media, Jakarta, 2014, hlm. 7

²³ Sidharta, *Hukum Perlindungan Indonesia*, PT. grasindo, Jakarta, 2003, hlm. 12

pemakai terakhir dari benda dan/atau jasa (*Viteindelijke Gebruin Van Goerden En Deinstein*) yang diserahkan kepada mereka pengusaha.²⁴

“Dalam ketentuan pasal 4 undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, mengatur 9 poin hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, yaitu;

1. Hak atas keamanan dan keselamatan

Hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian fisik maupun psikis apabila mengkonsumsi suatu produk

2. Hak untuk memperoleh informasi

Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk yang diinginkannya sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk. Informasi yang merupakan hak konsumen tersebut diantaranya mengenai manfaat kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk, tanggal kadaluarsa, serta identitas produsen

²⁴ Kehakiman, BPHN Departemen, *Simposium aspek-aspek masalah Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 1980, hlm. 10

dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat secara lisan maupun tulisan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada kemasan produk, iklan-iklan maupun media elektronik.

3. Hak untuk memilih

Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan pada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa adanya tekanan dari pihak luar.

4. Hak untuk didengar

Hak ini berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pernyataan/pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.

5. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar atau jujur serta tidak diskriminasi

Hak ini dimaksudkan agar konsumen mendapatkan pelayanan benar dan jujur terhadap barang dan/atau jasa yang

ditawarkan dari pelaku usaha, melarang pelaku usaha untuk membedakan perlakuan terhadap setiap konsumen.

6. Hak untuk memperoleh ganti kerugian

Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat penggunaan barang atau jasa yang memenuhi harapan konsumen.

7. Hak untuk memperoleh Pendidikan konsumen

Hak ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat produk, karena dengan Pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi kritis dan teliti memilih suatu produk yang dibutuhkan.

8. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya.

9. Hak untuk mendapat upaya penyelesaian sengketa yang patut

Hak ini tentu saja dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, melalui jalur hukum.”²⁵

“Selain mengatur mengenai hak konsumen, Undang-undang Perlindungan Konsumen pasal 5 juga mengatur mengenai kewabijan konsumen, yaitu :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.”

“Pelaku usaha ialah tiap orang perorangan ataupun badan usaha, baik yang berupa badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan serta berkedudukan atau melaksanakan aktivitas dalam area hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri ataupun secara bersama-sama dengan menyelenggarakan perjanjian aktivitas usaha dalam bermacam lingkup ekonomi”. Hal tersebut seperti yang tercermin dalam pasal 1 angka 3

²⁵ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Op. cit*, hlm. 16

undang-undang Republik Indonesia No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Pelaku usaha sering kali diartikan sebagai pengusaha yang membuat barang dan/atau jasa. Dalam makna tersebut termasuk juga di dalamnya sebagai pembuat, grosir, leveransir serta pengecer professional, yakni tiap - tiap orang/badan yang ikuti serta dalam menyediakan barang dan jasa sampai kepada konsumen.²⁶

Menurut *directive*, definisi “produsen” atau yang juga sering disebut sebagai pelaku usaha ialah :

1. Pelaku usaha ialah orang bertanggung jawab atas seluruh kerugian yang muncul dari barang yang mereka perjual belikan ke publik, termasuk jika kerugian muncul karna adanya kecacatan barang yang termasuk dalam komponen proses produksinya;
2. Pihak yang memproduksi bahan dasar atau komponen dari suatu produk;
3. Pihak-pihak yang dengan mencantumkan nama, merek, maupun ciri-ciri lain pada produk menunjukkan dirinya sebagai produsen dari suatu barang.²⁷

²⁶J Sidabalok, *Op. cit*, hlm. 17

²⁷ Kristiyanti & Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinagrafika, Jakarta, 2009, hlm. 23

Sementara menurut Az. Nasution, produsen atau pelaku usaha dapat digolongkan menjadi tiga, yakni;

1. Yang menyediakan dana guna keperluan para penyedia barang atau layanan jasa
2. Yang menghasilkan ataupun pembentuk barang dan atau layanan jasa
3. Yang menyalurkan barang dan/atau layanan jasa.²⁸

“Adapun hak-hak dari pelaku usaha ialah (pasal 6 UUPK) ;

- a. Hak untuk mendapatkan bayaran yang setara dengan kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan yang telah disepakati;
- b. Hak untuk memperoleh perlindungan secara hukum dari perlakuan konsumen yang tidak berperilaku atau beritikad dengan baik;
- c. Hak untuk membela dirinya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen dengan sepatutnya;
- d. Hak untuk mengembalikan nama baik jika secara hukum tidak terbukti bahwa kerugian yang konsumen alami tidak berasal dari barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

²⁸ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *op. cit*, hlm. 14

- e. Serta hak-hak yang terdapat dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

“Selain hak-hak, pelaku usaha juga berkewajiban untuk (pasal 7 UUPK);

- a. Dalam melakukan kegiatan usahanya harus mempunyai itikad yang baik;
- b. Informasi yang diberikan kepada konsumen mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa haruslah secara benar, jelas, dan jujur serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Tidak diskriminatif dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen serta secara benar dan jujur;
- d. Barang dan/atau jasa yang diproduksi atau dipasarkan wajib terjamin secara mutu sesuai dengan standar mutu barang dan/atau jasa yang sudah ditentukan;
- e. Konsumen diberi kesempatan terlebih dahulu untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa serta diberi jaminan dan/atau garansi terhadap barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. Membayar kompensasi, ganti rugi, dan atau dimanfaatkan konsumen apabila perjanjian tidak sesuai.”

2. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya adalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan dapat diperoleh dari berbagai sumber ilmiah seperti tesis, tesis, disertasi, atau jurnal penelitian. Berikut ini adalah penelitian-penelitian sebelumnya yang akan menjadi acuan bagi peneliti saat melakukan penelitian:

Ilham Labib M dari program studi hukum ekonomi syaria'h (muamalah) fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Surakarta, tentang Jual Beli *Handphone* Bekas Rekondisi Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam (Studi Kasus Pasar Klitikan Notoharjo Semanggi Surakarta). Dalam penelitiannya, peneliti membahas tentang peredaran Iphone rekondisi di pasar Klitikan Notoharjo Semanggi Surakarta. Permasalahan pada praktik ini pelaku usaha tidak membagikan deskripsi mengenai barang yang kongkrit, lengkap maupun jujur mengenai produk yang dipasarkannya, sehingga hak-hak dari konsumen terabaikan. Dari jenis penelitian lapangan (*field research*), maka penelitian menggunakan metode kualitatif. Penulis melakukan pengumpulan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penulis menekankan pada metode *milles and hubermen*, yakni metode tiga fase kegiatan diantaranya, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, maka bisa dikatakan penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif.

Anindya Octaviani dari program studi Hukum Perdata Islam Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Tentang Analisi

Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Resiko Praktek Jual Beli Iphone *Refurbished* di BC Cell Surabaya. Dalam penelitiannya, peneliti membahas mengenai jaminan berupa garansi yang hanya diberikan selama 7 hari pada setiap transaksi jual. Selain itu, Praktik jual beli Iphone *Refurbished* di Bc Cell Surabaya tidak sesuai dengan tata cara serta syarat jual beli, sehingga tidak sesuai dengan hukum Islam karena tidak adanya penjelasan mengenai produk atau barang yang diperjual belikan secara terlebih dahulu. Berdasarkan hukum islam, bahwa informasi mengenai barang harus jelas diberikan kepada calon pembeli, sehingga transaksi seperti ini termasuk mengandung unsur penipuan. Data-data dalam penelitian diperoleh dengan metode Observasi, wawancara, dan studi dokumen. kemudian data yang didapatkan dianalisis dengan cara metode deskriptif dan pola pikir induktif.

Tabel I.1

Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Judul Penelitian	Hasil atau Temuan Penelitian	Relevansi Penelitian
1.	Ilham Labib M dari program studi hukum ekonomi syaria'h	Dalam penelitian tersebut, peneliti mengkaji tentang peredaran Iphone	Hasil penelitian ini memiliki relevansi dengan penelitian yang akan

	(muamalah) fakultas Syariah Institut Agama Islam Negri Surakarta, tentang Jual Beli <i>Handphone</i> Bekas Rekondisi Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam (Studi Kasus Pasar Klitikan Notoharjo Semanggi Surakarta)	rekondisi di pasar Klitikan Notoharjo Semanggi Surakarta Permasalahan yang teliti bahwa pada praktik ini penjual tidak memberikan informasi yang jelas, lengkap serta jujur terhadap barang yang dijual, sehingga konsumen tidak mendapatkan hak- haknya	dilakukan peneliti yaitu secara garis besar obyeknya adalah Iphone rekondisi, namun perbedaannya adalah Ilham Labib M meneliti peredaran Iphone rekondisi dipasar klitikan notoharjo semanggi Surakarta dari segi hukum islam, sedangkan peneliti meneliti pada toko- toko yang berada di pekanbaru.
2.	Anindya Octaviani dari program studi Hukum Perdata Islam Fakultas	Dalam penelitian tersebut, peneliti mengkaji bahwa yang pertama, jaminan yang	Relevansi penelitian ini adalah Anindya Octaviani meneliti tentang obyek yang

<p>Syariah dan Hukum Universitas Islam Negri Sunan Ampel, Tentang Analisi Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Resiko Praktek Jual Beli Iphone <i>Refurbished</i> di BC Cell Surabaya</p>	<p>diberikan pada transaksi jual beli hanya berupa garansi selama 7 hari. Kedua, Praktik jual beli Iphone <i>Refurbished</i> di Bc Cell Surabaya tidak memenuhi syarat sah jual beli, sehingga menurut hukum Islam tidak sah karena barang yang diperjual belikan tidak dijelaskan secara representasi. Informasi yang diberikan kepada calon pembeli tidak jelas dan tidak sesuai dengan hukum islam.</p>	<p>sama dengan peneliti yaitu peredaran Iphone rekondisi di BC Cell Surabaya, sedangkan peneliti pada toko-toko yang ada di kota Pekanbaru.</p>
---	--	---

E. KONSEP OPERASIONAL

Untuk memberikan kemudahan terhadap ungkapan-ungkapan dalam penelitian ini, maka penulis memberikan penjelasan tentang istilah yang terdapat dalam judul dan ruang lingkup penelitian perlindungan hukum terhadap konsumen *smartphone* bermerek Iphone dalam kaitannya dengan peredaran Iphone rekondisi di kota Pekanbaru.

Perlindungan berarti tempat berlindung serta hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi.²⁹

Hukum berarti norma-norma yang muncul akibat pergaulan hidup manusia.³⁰

Konsumen ialah setiap orang yang membeli ataupun mendapat barang atau jasa guna dipakai oleh pribadi³¹

Smartphone ialah media yang dipakai untuk berkomunikasi. Komunikasi tersebut akan dilihat seberapa jarak hubungan yang dilakukan dari *smartphone* dapat mengakibatkan penggunaannya menjadi ketergantungan. Bisa akibat telepon, *sms*, *massanger* (BBM, line, kakao) maupun *internet*.³²

²⁹ <https://kbbi.web.id/perlindungan>, diakses pada 19 januari 2022 pukul 14.39 WIB

³⁰ https://id.wikipedia.org/wiki/Norma_hukum, dikases pada 19 januari pukul 14.42 WIB

³¹ <https://jdih.esdm.go.id/storage/document/UU081999.pdf>, diakses pada 19 januari 2022 pukul 14.52 WIB

³² Deifi Timbowo, Manfaat Penggunaan Smartphone Sebagai Media Komunikasi (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi), e-journal "Acta Diurna" Vol. V No. 2, 2016

Peredaran adalah peralihan (pergantian) dari keadaan yang satu ke keadaan yang lain yang berulang-ulang seakan-akan merupakan suatu lingkaran.³³

Rekondisi adalah telah melalui proses perbaikan sehingga terlihat seperti baru.³⁴

F. METODE PENELITIAN

1. Jenis dan sifat penelitian

Penelitian ini dilihat dari jenis penelitiannya dapat dikelompokkan menjadi penelitian hukum sosiologis, yaitu penelitian lapangan dan untuk melihat aspek hukum. Penelitian dilakukan dengan cara survei. Artinya, untuk mendapatkan data peneliti terjun langsung kelokasi dengan menggunakan kuisioner dan wawancara sebagai alat pengumpulan data. Sedangkan jika dilihat dari sifatnya, dimana kegiatan jual-beli iphone rekondisi sebagai produk baru dikota pekanbaru digambarkan secara lengkap dan terperinci, maka penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan kenyataan yang terjadi dengan menggunakan metode pendekatan yuridis.³⁵

2. Data dan Sumber Data

³³ <https://id.wiktionary.org/wiki/peredaran>, diakses pada 19 januari 2022 pukul 15.00 WIB

³⁴ <https://tekno.kompas.com>, diakses pada 19 januari 2022 pukul 15.12 WIB

³⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2014, hlm. 21

Penulis menggunakan dua sumber data dalam penelitian ini, yaitu ;

a. Data primer

Data primer adalah yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui kuisisioner dan wawancara dengan narasumber.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku-buku literatur dan peraturan perundang-undangan yang berlaku

3. Data Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini, maka penulis mengambil lokasi penelitian di toko-toko penjual *smartphone* yang berada dikota Pekanbaru.

4. Alat pengumpulan data

Adapun alat pengumpulan data yang digunakan didalam penelitian ini adalah:

- a. Wawancara yaitu pengumpulan data dengan melakukan dialog tanya-jawab dengan responden.
- b. Kuisisioner yaitu data yang penulis peroleh dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau angket kepada responden sebanyak 30 (Tiga puluh) orang.

5. Populasi dan sampel

Populasi adalah keseluruhan atau himpunan objek dengan ciri yang sama.³⁶ Sampel adalah himpunan bagian atau Sebagian dari populasi yang dapat mewakili keseluruhan objek penelitian untuk mempermudah peneliti dalam menentukan penelitian. Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Kepala Dinas perdagangan dan perindustrian kota Pekanbaru sebanyak 1 (satu) orang
- b. Toko penjual *smartphone* yang berada dikota pekanbaru sebanyak 30 (tiga puluh) orang, Adapun penetapan sampel sebanyak 30 (tiga puluh) orang ini, penulis lakukan dengan menggunakan metode *Purposive sampling*.
- c. Konsumen sebanyak 30 (tiga puluh) orang dengan metode *purposive sampling*.

6. Analisis data dan cara penarikan kesimpulan

Setelah semua data dicatat dan dikumpulkan dengan benar baik dari segi data primer maupun data sekunder, data tersebut akan dikelompokkan menurut sifat dari dua masalah utama yang diteliti. Data yang diperoleh dari wawancara disajikan dalam bentuk diskusi dengan uraian kalimat. Selain itu, penulis melakukan analisis dengan memberikan interpretasi dan menghubungkan

³⁶ Bambang Sunggono, Metode Penelitian Hukum, PT. Grafindo, Jakarta, 2005, hlm. 12

pendapat ahli dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan hasil penelitian orang lain, kemudian penulis menarik kesimpulan dengan menggunakan metode deduktif, yaitu kesimpulan dari hal-hal yang umum ke hal-hal yang khusus.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen adalah prinsip dan aturan umum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan pengguna dalam kehidupan sosial.³⁷ “Perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 1 angka 1 UUPK yang menegaskan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.” Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya dan menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.”³⁸

Kehadiran UUPK merupakan tonggak sejarah perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Diakui bahwa undang-undang ini bukanlah yang pertama dan juga yang terakhir karena sebelumnya telah ada berbagai rumusan untuk konsumsi yang tersebar di berbagai undang-undang

³⁷ Az. Nasution, *Op.cit*, hal.23

³⁸ Adrian Sutedi, tanggung jawab produk dalam hukum perlindungan konsumen, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2008, hlm. 8

dan peraturan. Undang-undang ini mengatur tentang kebijakan perlindungan konsumen, baik dalam hukum substantif maupun hukum formil, dengan maksud untuk menyelesaikan sengketa di bidang konsumen.³⁹

Dalam kehidupan alam bernegara di Indonesia, peraturan yang memberikan perlindungan terhadap konsumen tersebut tertuang dalam Undang- undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disahkan pada tanggal 20 April 1999 dan diperingati selanjutnya sebagai hari konsumen nasional (HARKONAS). Meskipun upaya untuk lahirnya peraturan yang melindungi konsumen telah dimulai dari semenjak lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada tahun 1973, namun ternyata pemicu utama lahirnya undang-undang ini adalah karena kuatnya tekanan dari dunia internasional, dimana Indonesia diharuskan untuk mengikuti standar-standar hukum yang berlaku dan diterima secara luas oleh negara-negara anggota WTO (*World Trade Organization*).⁴⁰

Hukum perlindungan konsumen selalu berkaitan dan berinteraksi dengan berbagai bidang dan cabang ilmu fikih lainnya, karena dalam setiap bidang dan cabang hukum selalu ada pihak-pihak yang mengabarkan dirinya sebagai konsumen.

³⁹ Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen : Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung, 2008, hlm.20

⁴⁰ Desi Apriani, *Hak-hak Konsumen Dalam Bingkai Hak Asasi Manusia*, Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, 2020

“Pasal 1 butir 2 UUPK menyatakan bahwa: Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Secara umum, konsumen dibagi menjadi tiga bagian, yaitu ;

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen-antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa lain untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain untuk diperdagangkan (untuk tujuan komersial);
3. Konsumen-akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).”

Pedoman PBB tentang Perlindungan Konsumen, yang secara aklamasi diadopsi oleh Majelis Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) melalui Resolusi PBB No. A/RES/39/248 tanggal 16 April 1995 tentang perlindungan konsumen, memuat pengertian umum dan luas tentang perlindungan Konsumen. instrumen yang manusiawi dan adil. Apa yang ditunjukkan oleh Panduan adalah struktur kelompok konsumen independen

yang ditetapkan dalam paragraf pertama bahwa pemerintah setuju untuk memfasilitasi/mendorong pengembangan kelompok konsumen.⁴¹

“Hukum perlindungan konsumen, yang disebut pelaku usaha adalah setiap orang, baik perorangan maupun badan usaha yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang (Pasal 1 butir 3 UUPK).”

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang memproduksi barang dan/atau jasa. Definisi ini mencakup produsen profesional, grosir, pemasok dan pengecer, yaitu semua orang/badan yang terlibat dalam penyerahan barang dan/atau jasa sampai dengan konsumen. Produsen dengan demikian tidak hanya didefinisikan sebagai produsen/pabrik yang membuat produk, tetapi juga terlibat dalam pengiriman/distribusi produk hingga sampai ke tangan konsumen.⁴²

Ruang lingkup perlindungan konsumen dapat dibagi menjadi dua aspek, yaitu:

1. Perlindungan terhadap barang yang tidak diserahkan kepada konsumen sebagaimana diperjanjikan;

⁴¹ Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm 31

⁴² J Sidabalok, *op.cit*, hlm. 17

2. Perlindungan terhadap ketentuan yang tidak adil yang dikenakan pada konsumen.⁴³

Adanya perlindungan konsumen dimaksudkan untuk memberikan rasa aman kepada konsumen dalam pemenuhan kebutuhannya. Kerangka umum mengenai unsur-unsur utama perlindungan konsumen dijelaskan oleh A. Zen Umar Purba yang dikutip oleh Happy Santoso, yaitu :

1. Kesetaraan antara konsumen dan pelaku komersial;
2. Konsumen memiliki hak;
3. Mitra bisnis memiliki kewajiban;
4. Regulasi perlindungan konsumen berkontribusi terhadap pembangunan nasional;
5. perlindungan konsumen dalam mengiklankan bisnis yang sehat;
6. Pembukaan dalam promosi barang dan/atau jasa;
7. Pemerintah harus berperan aktif;
8. Komunitas juga harus berpartisipasi;
9. Perlindungan konsumen memerlukan upaya hukum di berbagai bidang;

⁴³ Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Prenada mediagroup, Jakarta, 2016, hlm 12

10. Konsep perlindungan konsumen memerlukan pengembangan sikap.⁴⁴

Perkembangan hukum konsumen di dunia dimulai dengan gerakan perlindungan konsumen pada abad ke-19, yang secara khusus ditandai dengan munculnya gerakan konsumen di Amerika Serikat. Pada tahun 1891, New York mendirikan liga konsumen pertama di dunia. Baru pada tahun 1898 Liga Konsumen Nasional dibentuk secara nasional di Amerika Serikat. Organisasi ini berkembang pesat dan pada tahun 1903 telah berkembang menjadi 64 cabang yang mencakup 20 negara. Seiring berjalannya waktu, banyak kendala yang dihadapi organisasi ini..⁴⁵

Kondisi yang demikian memberikan keuntungan bagi konsumen, di satu sisi, karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa dapat terpenuhi dan terdapat kebebasan untuk memilih berbagai jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai keinginan atau dengan keinginan dan kemampuan. konsumen, di sisi lain kondisi dan fenomena di atas dapat menyebabkan ketidakseimbangan posisi pelaku ekonomi dan konsumen, dan konsumen menjadi lemah.⁴⁶

Kepentingan konsumen telah lama menjadi perhatian, sebagaimana diungkapkan secara eksplisit pada tahun 1962 oleh Presiden Amerika Serikat, John F. Kennedy, yang menyampaikan pesan kepada Kongres

⁴⁴ Happy Santoso, Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan, Visimedia, Jakarta, 2010, hlm 4

⁴⁵ *Ibid*, hlm 6

⁴⁶ Adrian Sutendi, Op.Cit, hlm. 2

tentang pentingnya posisi konsumen dalam masyarakat. Dua pertiga dari uang yang digunakan dalam kehidupan ekonomi berasal dari konsumen. Namun, suara mereka biasanya tidak terdengar. Sering kali karena konsumen ini sering tidak dilindungi secara memadai dan oleh karena itu yang pertama kali terpengaruh oleh kualitas barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi persyaratan.⁴⁷

Dilihat dari sejarahnya, perlindungan konsumen di Indonesia sudah dimulai sejak zaman Hindia Belanda, meskipun sebagian besar peraturan tersebut sudah tidak berlaku lagi. Perlindungan konsumen Indonesia mulai terdengar dan dipopulerkan pada tahun 1970-an, terutama ketika lembaga perlindungan konsumen yaitu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) didirikan pada tahun 1973.⁴⁸ YLKI muncul dari sekelompok kecil anggota masyarakat yang bertujuan untuk mempromosikan produk-produk Indonesia. Metode kerja YLKI melakukan penelitian terhadap berbagai barang dan/atau jasa dan mempublikasikan hasilnya ke publik.⁴⁹

Sejarah perkembangan perlindungan konsumen sejalan dengan perkembangan ekonomi dunia. Pesatnya perkembangan perekonomian telah menghasilkan berbagai jenis dan variasi dari setiap jenis barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Barang dan/atau jasa tersebut pada umumnya merupakan barang dan/atau jasa yang sejenis atau saling melengkapi.

⁴⁷ Ibid, hlm. 2-3

⁴⁸ Zulham, Op.Cit, hlm 34

⁴⁹ Shidarta, Op.Cit, hlm 40

Dengan diversifikasi produk yang begitu luas, serta ditopang oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informasi, dimana terdapat perluasan ruang gerak barang dan/atau jasa lintas batas, konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai jenis barang dan/atau jasa. Jasa yang ditawarkan pun beragam, baik produksi dalam negeri, tempat tinggal konsumen, maupun dari luar negeri.⁵⁰

2. Prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen

Kebutuhan akan informasi hukum khususnya hukum niaga dalam perkembangannya saat ini sangat mendesak. Jika dalam era globalisasi saat ini yang ditandai dengan saling ketergantungan antar negara, pembentukan hukum nasional yang baru harus mempertimbangkan dimensi internasional, maka Indonesia berkewajiban untuk membuat hukum nasional yang harus mampu berperan dalam memperlancar lalu lintas internasional.⁵¹

“Prinsip perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 2 UUPK terdiri dari 5 (lima) prinsip yang merupakan usaha bersama dalam pembangunan nasional, yaitu:

⁵⁰ Ibid, hlm 47

⁵¹ Celine Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2017, hlm 98

1. Prinsip manfaat bertujuan untuk mempercayakan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan
2. Prinsip keadilan bertujuan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Prinsip keseimbangan bertujuan untuk memberi keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.
4. Prinsip keamanan dan keselamatan konsumen bertujuan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian serta pemanfaatan barang dan/atau jasa yang digunakannya.
5. Prinsip kepastian hukum yaitu ditujukan kepada pelaku usaha maupun konsumen untuk menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen serta negara memiliki tugas untuk menjamin adanya kepastian hukum tersebut.”⁵²

B. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen

⁵² Abdul Halim Barakatullah, Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Nusa Media, Bandung, 2016, hlm.7

1. Pengertian tanggung jawab pelaku usaha

Secara teori, arti tanggung jawab mengacu pada hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggungjawaban dengan pihak yang seharusnya bertanggung jawab. Bergantung pada jenis hubungan hukum atau situasi hukum yang ada, perbedaan dapat dibuat di satu sisi, tanggung jawab atas kesalahan adalah tanggung jawab yang dapat timbul dari pelanggaran, adanya tindakan yang merugikan dan/atau kelalaian. Kedua, kewajiban kontinjensi adalah kewajiban yang, sebagai risiko, harus ditanggung oleh pelaku ekonomi untuk kegiatan usahanya.⁵³

Tanggung jawab pelaku komersial atas produk yang merugikan konsumen merupakan topik yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, kehati-hatian harus dilakukan ketika menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan sejauh mana pihak yang terlibat akan dimintai pertanggungjawaban. Dan dalam kebanyakan kasus yang ada saat ini, konsumenlah yang paling dirugikan atas produk dari pelaku komersial itu sendiri. Beberapa sumber hukum formal, misalnya peraturan perundang-undangan dan perjanjian dalam hukum perdata, seringkali menetapkan batasan tanggung jawab pelanggar hak konsumen, yaitu. Hak aktor komersial.⁵⁴

⁵³ Janus Sidabalok, Op.Cit, hlm 90-91

⁵⁴ Louis Yulius, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen, Lex Privatum, Vol.I No.3,2013, hlm. 29

Dalam kaitannya menggunakan proteksi konsumen khususnya memilih tanggung jawab pelaku bisnis menggunakan konsumen yang menderita kerugian lantaran produk cacat, maka warta-warta lebih kurang insiden yang menyebabkan kerugian itu terlebih dahulu dikualifisir sebagai suatu perbuatan melawan hukum. Artinya bisa ditunjukkan bahwa perbuatan pelaku bisnis merupakan perbuatan yang melanggar hukum, baik itu berupa pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, dan/atau pelaku bisnis melakukan perbuatan yang bertentangan menggunakan kewajiban hukumnya sendiri, melanggar kesusilaan, ataupun sudah melakukan sesuatu yang bertentangan menggunakan kepatutan dan pergaulan hayati warga pada menjalankan usahanya, khususnya kepatutan pada hal memproduksi dan mengedarkan produknya.⁵⁵

Prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan, antara lain:

1. Tanggung jawab atas dasar kesalahan (*liability based on fault*). Prinsip *liability based on fault* merupakan prinsip yang relatif generik berlaku pada aturan pidana juga perdata. Prinsip ini menyatakan seorang baru bisa dimintakan pertanggungjawabannya secara aturan apabila terdapat unsur kesalahan yang dilakukannya.

⁵⁵ *Ibid*, hlm 89

2. Praduga selalu bertanggungjawab (*presumption of liability*). Prinsip ini menyatakan tergugat selalu dipercaya bertanggungjawab hingga beliau bisa menandakan bahwa beliau nir bersalah, maka berdasarkan itu beban verifikasi masih ada dalam si tergugat.
3. Praduga selalu tak bertanggungjawab (*presumption of nonliability*). Lingkup transaksi konsumen pada prinsip ini sangat terbatas, dan restriksi demikian umumnya secara common sense bisa dibenarkan.
4. Tanggung jawab mutlak (*liability at fault*). Prinsip ini menyatakan bahwa kesalahan bukanlah faktor penentu. Namun, ada pengecualian yang dapat dikecualikan dari prinsip ini, seperti *force majeure* Kendala ini adalah situasi yang terjadi di luar kendali pihak-pihak yang terlibat, seperti bencana alam Pada umumnya asas tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen berfungsi untuk “menangkap” pelaku niaga (produsen) yang memasarkan produknya dengan cara yang merugikan konsumen.
5. (*Limitation liability*) Batasan Tanggung Jawab Prinsip ini sangat disukai oleh produsen, karena termasuk sebagai klausul pengecualian kewajiban dalam kontrak standar yang mereka buat. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen apabila ditentukan secara sepihak oleh pelaku komersial.⁵⁶

⁵⁶ Celine Tri Siwi Kristiyanti, Op.Cit, hlm 92-97

2. Hak-hak konsumen

Perkembangan ekonomi, industri dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai macam barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Selain globalisasi dan perdagangan bebas yang ditopang oleh kemajuan teknologi telekomunikasi, ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa juga dapat diperluas. Akibatnya, barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun dalam negeri.⁵⁷

Hukum melindungi kepentingan seseorang dengan memberdayakan mereka untuk bertindak dalam kepentingan tersebut. Kekuasaan ini dilaksanakan secara terukur, yaitu ditentukan luas dan dalamnya apa yang disebut hak. Setiap kekuasaan dalam masyarakat tidak dapat disebut hak karena kekuasaan itu hanya dimiliki oleh seseorang secara hukum. Hak tidak hanya mengandung unsur perlindungan dan kepentingan, tetapi juga kehendak.⁵⁸

Supaya hak-hak konsumen itu sempurna harus memenuhi tiga syarat, yakni hak itu dibutuhkan untuk perkembangan manusia, hak itu diakui oleh masyarakat dan hak itu dinyatakan demikian dan karena itu dilindungi dan dijamin oleh lembaga negara.⁵⁹ “Di Indonesia hak-hak konsumen diatur

⁵⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Op.Cit,hlm. 37

⁵⁸ Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2014, hlm. 53.

⁵⁹ Adrian Sutedi, Op.Cit, hlm. 50.

didalam Pasal 4 UUPK, terutama huruf b yang menyatakan hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, dan huruf c menyatakan bahwa hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Dari penggunaan kedua alinea Pasal 4 UUPK ini dapat disimpulkan bahwa konsumen berhak atas segala janji yang dibuat oleh pelaku perdagangan dalam mempromosikan barang dan/atau jasa dan atas segala informasi yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa. / atau Layanan. Untuk itu, dapat dikatakan bahwa pelaku perdagangan di sisi lain berkewajiban untuk menepati janji dan memberikan informasi yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa.⁶⁰

Konsumen berhak memperoleh jaminan atas barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen tersebut. Barang dan/atau jasa tidak boleh merugikan pada saat dikonsumsi agar konsumen tidak menderita kerugian fisik maupun mental.⁶¹

3. Jenis-jenis produk dan standarisasi

⁶⁰ Ibid, hlm. 50

⁶¹ Celine Tri Siwi Kristiyanti, Op.Cit, hlm 33

Produk adalah segala barang dan jasa yang dihasilkan oleh suatu proses sehingga produk berkaitan dengan teknologi.⁶² Produk terdiri atas barang dan/atau jasa. “Pasal 1 angka 4 UUPK barang adalah setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai dan/atau dimanfaatkan oleh konsumen.”

Standardisasi berfungsi untuk menyatukan kepentingan konsumen dan pelaku komersial dengan menetapkan standar produk yang sesuai yang melayani kepentingan dan mencerminkan aspirasi kedua belah pihak. Dengan standarisasi produk ini akan memberikan manfaat yang optimal bagi konsumen dan pelaku komersial tanpa membahayakan hak milik konsumen.⁶³

Jika suatu produk telah terstandar/bersertifikat maka produk tersebut sangat perlu untuk menjamin kualitas dan keamanan produk yang bersangkutan. Oleh karena itu, dapat diasumsikan bahwa suatu produk yang memenuhi standar dan bersertifikat pasti akan memberikan jaminan dan perlindungan kepada konsumen. Namun pada kenyataannya masih banyak

⁶² Janus Sidabalok, Op.Cit, hlm 15

⁶³ Ibid, hlm. 16

produk terstandarisasi dan bersertifikat yang masih merugikan konsumen, terutama produk yang tidak memenuhi standar dan bersertifikat.⁶⁴

4. Penerapan undang-undang perlindungan konsumen dalam hukum perdata

UUPK dan peraturan perundang-undangan lainnya yang isinya juga mengatur tentang perlindungan konsumen, tidak merumuskan pengertian atau definisi undang-undang konsumen dan undang-undang perlindungan konsumen. Istilah undang-undang konsumen dan undang-undang perlindungan konsumen sudah sering kita dengar, namun masih belum jelas apa yang dimaksud dengan keduanya jika perbedaan keduanya sama.⁶⁵

Hukum perlindungan konsumen atau kadangkala dikenal juga dengan hukum konsumen (*consumers law*).⁶⁶ Menurut Lowe, secara umum hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen yakni “...*rule of law which recognize the bargaining weakness of the individual cannot unfairly exploited*”.⁶⁷ Jadi sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan (berkaitan satu sama lain) dan ditarik batasnya.

⁶⁴ Tami Rusli, Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Pranata Hukum Volume 7 Nomor 1 Januari 2012, hlm 81

⁶⁵ Shidarta, *Op.Cit*, hlm 11

⁶⁶ Gunawan Wijaya, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2003, hlm.12.

⁶⁷ Shidarta, *Loc.Cit*.

UU Perlindungan Konsumen menganalisis sejumlah hak konsumen yang perlu dilindungi undang-undang. Hak-hak tersebut merupakan hak konsumen sebagai individu yang juga warga masyarakat. Hak konsumen adalah hak sipil yang dilindungi undang-undang. Mengingat hak sebagai hak konsumen sejak awal, beberapa di antaranya adalah hak yang timbul dari perjanjian, yaitu transaksi antara konsumen dengan pelaku komersial, yaitu upaya atau cara yang dilakukan konsumen untuk memperoleh produk. Pada umumnya produk sampai kepada konsumen melalui peristiwa hukum yang disebut kontrak.

Sebagai hak keperdataan, konsumen wajib memperjuangkan sendiri haknya melalui saluran-saluran aturan perdata dan institusi aturan perdata yang disediakan sang negara. Jelasnya bila seseorang konsumen dilanggar haknya dan karenanya menyebabkan kerugian baginya, konsumen itu bisa mengajukan tuntutan secara perdata buat mempertahankan dan/atau menerima pulang haknya itu. Tuntutan diajukan ke pengadilan dari ketentuan aturan yang berlaku. Persoalan buat menerima penggantian kerugian merupakan kasus aturan perdata dan pemenuhannya ditempuh melalui peradilan perdata. Jadi penegakan aturan atas hak-hak konsumen bisa ditempuh secara perdata melalui penggunaan ketentuan-ketentuan aturan perdata dan institusi aturan perdata.⁶⁸

⁶⁸ Ibid, hlm. 51

Pengaturan urusan bisnis di Indonesia pada dasarnya berkaitan dengan perjanjian hukum perdata, di mana setiap orang (termasuk badan hukum) dapat membuat perjanjian dengan cara apa pun, dengan cara apa pun, dengan cara apa pun. Peraturan ini merupakan penerapan prinsip-prinsip yang berlaku dalam hukum perdata.⁶⁹

5. Hubungan hukum antara produsen dan konsumen

Pada umumnya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen bersifat permanen dan bersumber dari hukum penawaran dan permintaan di pasar. Hubungan hukum timbul dari kehendak kedua belah pihak dan keduanya saling tergantung.⁷⁰ Hubungan hukum konsumen dan pelaku usaha dapat dicermati dari pengertian keduanya dalam ketentuan hukum yang berlaku. “Pasal 1 angka 2 UUPK menentukan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. “Sedangkan Pelaku Usaha adalah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1 angka 3 UUPK.”

Ruang lingkup yang melekat dalam hubungan antara pelaku komersial dan konsumen sebenarnya terbagi menjadi dua dimensi hukum, yaitu

⁶⁹ Subekti dan R. Tjitrosudibio, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, ctk. Tiga puluh Sembilan, Jakarta, Dnya Paramita, 2008. hlm 68-69

⁷⁰ Zulham. Op.Cit, hlm 21

hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Pada hakekatnya hukum konsumen lebih berperan dalam hubungan dan persoalan konsumen dimana kondisi para pihak seimbang dalam hal kedudukan sosial ekonomi, daya saing, dan tingkat pendidikan. Hukum perlindungan konsumen sendiri merupakan jenis hukum konsumen yang mengatur dan melindungi kepentingan konsumen.⁷¹ Undang-undang perlindungan konsumen juga dapat diartikan sebagai segala undang-undang dan putusan hakim yang secara substansial mengatur kepentingan konsumen.⁷²

UU Perlindungan Konsumen lahir dari kesadaran konsumen bahwa terdapat hubungan hukum yang tidak seimbang antara pelaku komersial dengan konsumen. Secara sosiologis, hukum perlindungan konsumen hadir untuk menciptakan kepastian hukum yang melindungi kepentingan konsumen. Itu karena konsumen seringkali berada pada posisi pihak yang lebih lemah dari pemain komersial.⁷³

Hubungan hukum dapat terjalin antara badan hukum yang bersahabat dan antara badan hukum dengan objeknya. Hubungan entitas dapat terjadi antara orang, orang dan badan hukum, dan antara badan hukum. Hubungan hukum antara badan hukum dengan bendanya berupa hak-hak yang dimiliki

⁷¹Firman Tumantara Endipradja. Hukum Perlindungan Konsumen (Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan). Malang: Setara Press, Malang, 2016, hlm 21

⁷² Inosentius Samsul. Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak. Jakarta, Universitas Indonesia, 2004, hlm 91

⁷³ Firman Tumantara Endipradja, Loc.Cit.

badan hukum atas benda itu, baik benda berwujud, bergerak maupun tidak bergerak.⁷⁴ Hubungan hukum antara pelaku komersial dan konsumen:

1. Hubungan langsung

Hubungan langsung yang dimaksud adalah hubungan antara produsen dan konsumen yang terikat langsung dengan perjanjian. Tanpa mengabaikan jenis-jenis perjanjian lain, pemindahan barang dari produsen ke konsumen umumnya dilakukan melalui kontrak penjualan, baik lisan maupun tertulis.

2. Hubungan tidak langsung

Hubungan tidak langsung yang dimaksud pada bagian ini adalah hubungan antara produsen dengan konsumen yang tidak berhubungan langsung dengan kontrak karena ada pihak antara konsumen dan produsen. Tidak adanya hubungan langsung berupa kesepakatan antara produsen dengan konsumen tidak berarti konsumen yang dirugikan tidak berhak atas ganti rugi dari produsen yang dengannya dia tidak mempunyai hubungan kontraktual, karena dalam undang-undang kewajiban itu bukan sekedar perjanjian yang mengarah pada suatu kewajiban (adalah

⁷⁴ Peter Mahmud Marzuki, Pengantar Ilmu Hukum, Jakarta: Prenanda Media Grup,

2012, hlm, 254

sumbernya) Namun, diketahui bahwa ada dua sumber kewajiban yang berupa undang-undang, yang masih dapat dibedakan menjadi undang-undang dan undang-undang karena perbuatan manusia, yaitu mereka yang setuju dengan hukum, dan mereka yang melanggarnya. Berangkat dari pembagian sumber kewajiban, untuk perlindungan konsumen, sumber kewajiban terakhir, yaitu undang-undang tentang perbuatan manusia yang melawan hukum, menjadi relevan..⁷⁵

6. Manfaat dan fungsi pengawasan terhadap perlindungan konsumen

“Untuk memenuhi tujuan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 UUPK, perlu dilakukan pembinaan dan pengawasan terhadap terselenggaranya perlindungan konsumen pertama-tama ditujukan kepada produsen.”⁷⁶

Konsumen selalu berada pada posisi yang lemah dan dirugikan. Harus ada aturan yang dapat menjembatani kepentingan pelaku komersial dan kepentingan konsumen, karena kedua belah pihak seperti dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan, tidak perlu saling memanfaatkan dan

⁷⁵ *Ibid*, hlm 35-36

⁷⁶ Janus Sidabalok, Op.Cit, hlm 163

kemudian saling mengizinkan. untuk kalah. tidak ada bentuk pertanggungjawaban dan perlindungan bagi pihak yang dirugikan.⁷⁷

“Pasal 30 ayat (1) UUPK disebutkan bahwa pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.”

Melindungi konsumen dapat pula dilakukan melalui aktivitas pengawasan. “Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 30 ayat (1) disebutkan bahwa pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat”. Jika diperhatikan esensi Pasal 30, pengawasan tampaknya lebih menitikberatkan pada peran masyarakat dan lembaga swadaya masyarakat di bidang perlindungan konsumen daripada peran pemerintah yang pelaksanaannya dilakukan oleh menteri atau menteri teknis. Sebagaimana terlihat dari pasal tersebut, pemerintah mempunyai tugas mengawasi pelaksanaan perlindungan konsumen dan pelaksanaan ketentuan hukum.⁷⁸

Manfaat utama supervisi meliputi :

⁷⁷ Magdalena Peggy Pantouw, Peran dan Fungsi Lembaga Pengawasan Dalam Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lex Crimen Vol. V/No. 6/Ags/2016, hlm 107

⁷⁸ Ahmadi Miru dan Sutaraman Yodo, Op.Cit, hlm 185

1. Tersedianya bahan informasi manajemen tentang lembaga yang sebenarnya di mana organisasi itu berada.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung operasi rencana yang efisien dan efektif.
3. Pemahaman tentang berbagai faktor yang menyebabkan kesulitan dalam pelaksanaan berbagai kegiatan operasional.
4. Tindakan segera apa yang dapat diambil untuk menghargai kinerja yang memuaskan.
5. Tindakan pencegahan apa yang dapat diambil segera untuk mencegah penyimpangan dari standar bertahan.⁷⁹

Pengawasan terhadap pelaku niaga pada gilirannya menjamin terpenuhinya atau terlaksananya hak dan kewajiban para pihak. Oleh karena itu, pengawasan merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Dalam pengertian ini, pelaku ekonomi harus selalu diawasi agar bertindak sesuai dengan peraturan yang berlaku, sehingga pelaku ekonomi benar-benar memenuhi kewajibannya.⁸⁰

Pengawasan ini harus mengingat bahwa kecenderungan untuk menghormati komitmen dipandang sebagai sesuatu yang dimiliki setiap orang. Terkadang peluang mengakibatkan orang tidak memenuhi komitmen mereka. Oleh karena itu, pemantauan ini merupakan tindakan untuk

⁷⁹ Sondang P. Siagian, Manajemen Strategik, Jakarta, Bumi Aksara, 2003, hlm. 261.

⁸⁰ Janus Sidabalok, Op.Cit, hlm 164-165

menghilangkan atau mengurangi peluang atau kemungkinan pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku. Ini yang disebut pemantauan preventif dengan meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan.⁸¹

Tujuan pengawasan adalah untuk menjamin terselenggaranya perlindungan konsumen dengan melakukan pengawasan terhadap barang yang beredar di pasaran secara efisien, efektif dan bertanggung jawab. Pada gilirannya, tujuan pengawasan adalah:

1. Perlindungan konsumen dari eksekusi negatif penggunaan barang dari barang yang beredar di pasaran dan tidak memenuhi persyaratan aspek keselamatan, perlindungan, dan kesehatan
2. Meningkatkan kesadaran masyarakat sebagai konsumen tentang hak dan kewajibannya dalam membeli barang yang beredar di pasar.
3. Menumbuhkan kesadaran para pelaku ekonomi untuk bersikap jujur, tangguh dan bertanggung jawab sesuai dengan hak dan kewajibannya.
4. Perlindungan Industri Nasional.
5. Mendorong terciptanya iklim usaha yang sehat.⁸²

C. Tinjauan Umum Tentang *smartphone*

1. Pengertian *smartphone*

Smartphone adalah telepon genggam dengan sistem operasi untuk masyarakat umum, yang fungsinya tidak hanya untuk SMS dan panggilan

⁸¹ Ibid, hlm165

⁸² Ahmadi Miru dan Sutaraman Yodo, Op.Cit, hlm 189

telepon, tetapi pengguna dapat menambahkan aplikasi, menambah fungsi atau mengubahnya secara bebas sesuai dengan preferensi pengguna. Dengan kata lain, *smartphone* adalah komputer mini yang memiliki kemampuan telepon.⁸³ *Smartphone* dapat menghubungkan orang jarak jauh dengan layanan bantuan seperti SMS, *chatting*, telepon, dan *Viber* (telepon yang menggunakan layanan paket data internet). Pada pembahasan di atas disebutkan bahwa *smartphone* adalah komputer mini atau komputer saku. Informasi dapat dengan cepat diakses dari perangkat komputasi melalui Internet. *Smartphone* yang dikenal sebagai komputer saku ini memiliki fungsi untuk mengakses, *googling*, mencari dan membuka *website* di jejaring sosial, *newsgroup*, *mailing list* dengan bantuan internet.⁸⁴

2. Pengertian *smartphone* rekondisi

Smartphone rekondisi yaitu *smartphone* yang telah dibeli oleh pelanggan dalam keadaan baru, lalu mengalami cacat pada layar atau masalah fungsi lainnya, yang kemudian proses dikembalikan dan diperbaiki oleh pelaku usaha. Pengecekan ulang dilakukan terkait kerusakan, memperbaikinya, mengetes ulang sesuai standar untuk memastikan semua berjalan baik, hingga mengganti bodi ponsel jika ada yang cacat. Penggantian komponen dilakukan memakai *sparepart* palsu. Setelah mengalami perbaikan, ponsel rekondisi akan dijual kembali ke pasaran dengan harga yang lebih murah dibandingkan dengan ponsel yang sama

⁸³ Zaki Baridwan, *Intermediate Accounting* (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2010), hal 83.

⁸⁴ <http://etheses.iainkediri.ac.id/133/3/7.%20%20%20%20%20BAB%20II.pdf>, diakses pada 13 mei 2022 pukul 13.45

dalam keadaan baru. Artinya, proses rekondisi dilakukan oleh pelaku usaha yang tidak resmi atau bukan pabrikan asli perangkat yang bersangkutan dan tidak memenuhi standar kualitas sebelum dijual kembali ke calon konsumen tanpa menyertakan label rekondisi.⁸⁵

3. Ciri-ciri *smartphone* rekondisi

- a. Sekrup Sektor ini agak sulit dikenali karena memerlukan tinjauan ke depan dan mungkin perlu dibongkar secara fisik. Sekrup yang digunakan Iphone asli adalah sekrup pentalobe lima titik. Apple telah secara resmi menggunakan sekrup ini sebagai "*Pentalobular security screws*" pada produknya sejak 2009. Sedangkan Iphone rekondisi biasanya menggunakan sekrup biasa.
- b. Tombol fisik Pastikan juga tombol fisik terpasang, khususnya tombol *sleep/wake* di kanan atas, sedangkan tombol *volume* ada di kiri. Jika fungsi tombol tidak sesuai dengan lokasinya, Anda patut curiga. Namun hati-hati, ada juga Iphone palsu yang memiliki tombol fisik di tempat yang sama dengan tombol fisik Iphone asli. Yang pasti, tekan tombol berulang kali dan rasakan kualitasnya. Iphone palsu umumnya berkualitas buruk, jadi ketika Anda menekannya, mereka merasa tidak cocok.
- c. Layar Layar Iphone asli pasti lebih jernih dan tidak *pixelated*. Sebab, Iphone asli menggunakan *retina display* yang memiliki kerapatan

⁸⁵ <https://infokomputer.grid.id/read/122268566/ini-perbedaan-smartphone-rekondisi-refurbished-dan-black-market?page=all>, diakses pada 13 mei 2022 pukul 13.58

piksel lebih tinggi dan membuat layar terlihat lebih tajam dan penuh warna. Sebaliknya, layar Iphone palsu lebih kusam, karena menggunakan komponen murah. Cobalah untuk menggerakkan layar *home* dari kanan ke kiri secara cepat. Jika terjadi *lag*, kemungkinan Iphone tersebut palsu.

- d. Logo Tentunya Iphone asli memiliki logo Apple dengan buah tergigit di sisi kanan di punggungnya. Namun, banyak pelaku menempelkan logo abal-abal agar tampak seperti asli. Cara yang bisa dilakukan adalah dengan meraba bagian casing dan logo. Rasakan punggungnya, apabila ada tekstur yang berubah dari casing dan logo, bisa jadi Iphone yang Anda pegang adalah rekondisi.
- e. Slot kartu SIM Harap dicatat bahwa Iphone hanya memiliki satu slot kartu SIM. Jika penjual mengatakan bahwa Iphone dapat menggunakan dua SIM fisik secara bersamaan, Anda harus membiarkannya. Iphone asli juga tidak memiliki slot penyimpanan eksternal untuk memperluas ruang penyimpanan.
- f. IMEI Sangat penting untuk memeriksa nomor IMEI terlebih dahulu. Cek nomor IMEI Iphone dengan menghubungi **#06#* atau masuk ke Pengaturan - Umum - Tentang ponsel untuk melihat nomor IMEI ponsel. Cara Cek Status IMEI *Mobile Device* Selanjutnya cek *website* resmi Apple dengan memasukkan serial number IMEI *hardware*. Jika informasi yang ditampilkan "tidak valid", maka kemungkinan besar itu palsu.

- g. iOS bukan Android Iphone asli tentu saja akan menggunakan iOS sebagai sistem operasinya. Ada beberapa cara untuk mengetahui apakah iOS benar-benar berfungsi optimal. Pertama, pastikan asisten virtual Siri berfungsi. Kedua, pastikan iTunes berfungsi dengan baik. Triknya adalah menghubungkan Iphone Anda ke komputer Anda dan kemudian meluncurkan iTunes. Jika iTunes tidak mengenali perangkat, itu pasti bukan yang asli. Anda juga dapat memeriksa aplikasi Iphone *default* seperti *Compact, Compass, Settings, Calculator, Music dan Photos*. Jika ada yang hilang, bisa jadi Iphone tersebut telah di-*jailbreak*.
- h. Cek Kamera Iphone dikenal sebagai salah satu *smartphone* berkualitas baik yang memiliki fitur tersendiri. Jika hasil rekamannya tidak sebagus Iphone asli, maka tentu saja Iphone tersebut palsu. Agar lebih meyakinkan, coba *reset* sistem ke mode pabrik. Jika aplikasi tersebut tidak ada, maka bisa dipastikan Iphone tersebut palsu.
- i. Periksa kemampuan *multitasking*. Coba *multitasking* dengan membuka beberapa aplikasi secara bersamaan. Iphone palsu sering mengalami kesulitan menjalankan dua atau lebih aplikasi secara bersamaan. Di sisi lain, Iphone asli masih berfungsi dengan lancar meskipun banyak aplikasi terbuka di latar belakang.
- j. Harga murah dan tidak ada jaminan resmi. Iphone palsu atau rekondisi dijual dengan harga yang terlalu murah bahkan untuk

Iphone asli bekas. Penjual tidak memberikan jaminan apa pun bahkan ke Pusat Servis Resmi Apple.⁸⁶



⁸⁶ <https://tekno.kompas.com/read/2019/11/19/18170087/cara-membedakan-iphone-rekondisi-dan-asli?page=all>, diakses pada 13 mei 2022 pukul 14.16

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen *Smarttrphone* Bermerek *Iphone* Dalam Kaitannya Dengan Peredaran *Iphone* Rekondisi di kota Pekanbaru

Tuntutan gaya hidup yang semakin maju di era *modern* saat ini membuat banyak masyarakat diseluruh belahan dunia termasuk Indonesia berlomba-lomba dalam memiliki suatu produk yang bisa memenuhi kebutuhan mereka secara materil, tidak hanya berupa produk tetapi beberapa masyarakat juga memerlukan jasa dalam kehidupan bermasyarakat. Untuk mendapatkan suatu produk yang diinginkan salah satu cara yang dilakukan oleh konsumen adalah dengan melakukan suatu transaksi jual beli.

Dalam suatu transaksi tentu konsumen menerima produk barang dan/atau jasa yang diberikan oleh pihak penjual atau pelaku usaha, dimana setiap barang dan/atau jasa yang beredar haruslah memenuhi syarat-syarat tertentu sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan dalam penggunaannya. Transaksi yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha ini merupakan suatu perjanjian sesuai dengan bunyi pasal 1234 kitab undang-undang hukum perdata yaitu “perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu”, sedangkan transaksi merupakan suatu kegiatan yang didalamnya melakukan dan menyerahkan sesuatu yaitu berupa suatu barang atau produk.

Secara sederhana, transaksi adalah merupakan bagian dari aktivitas keseharian untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, melalui proses pertukaran barang dan jasa pada suatu periode tertentu oleh masing-masing pihak yang berkepentingan dalam proses jual beli. Bagi dunia usaha jual beli dilakukan terutama untuk menjual hasil produksi atau membeli bahan baku dan bahan lainnya yang akan digunakan dalam proses produksi yang telah direncanakan sebelumnya.⁸⁷

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku komersial berlangsung dalam tiga tahap. Pertama, pada tahap pra-transaksi, biasanya ditandai dengan penawaran dari mitra bisnis kepada calon pelanggan. Kedua, pada tahap transaksi konsumen, terdapat perjanjian jual beli antara pelaku usaha dengan konsumen. Ketiga, fase pasca transaksi, pada fase ini barang-barang tertentu dijamin oleh mitra bisnis untuk jangka waktu terbatas, misalnya 1 (satu) tahun. Selama periode ini, keluhan konsumen tentang barang, sepanjang bukan karena kesalahan konsumen, dapat diajukan kepada perwakilan penjualan. Mitra bisnis harus bertanggung jawab atas kerusakan barang dan/atau jasa mereka yang masih dalam masa garansi. Klaim garansi dapat dilakukan terhadap pedagang jika barang tersebut tidak rusak karena penyalahgunaan konsumen tetapi karena cacat pada barang.⁸⁸

Barang *Refurbished* adalah barang bekas yang “ajaib” dengan sedikit perbaikan dan “*makeover*” agar terlihat seperti baru, kemudian dibuat kotak

⁸⁷ Muchsin, Perlindungan dan Kepastian Bagi Investor Indonesia, Magister Ilmu Hukum Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003, hlm. 4

⁸⁸<https://dspace.uir.ac.id/bitstream/handle/123456789/10877/05.3%20bab%203.pdf?sequence=7&isAllowed=y> diakses pada tanggal 26 mei 2022 pukul 15.46

dan labelnya. Maka harga dengan jaminan yang diberikan bisa jauh lebih tinggi dari harga baru. Kemudian barang ini akan dijual kembali di pasaran dengan harga yang jauh lebih murah. Selain itu, masa garansi yang ditentukan lebih pendek dari barang asli.⁸⁹

Assembler rekondisi elektronik memiliki banyak item serupa karena ketika merakit produk rekondisi, *assembler* mengambil komponen yang diperlukan dari item lain. Ini berarti bahwa barang bekas digunakan dalam pembuatan peralatan listrik yang diperbaharui, tetapi ketika komponen tidak tersedia, perakitan membeli komponen di tempat lain tetapi kualitasnya buruk. Kemudian, untuk menarik perhatian konsumen, pemasok komersial menawarkan harga yang sangat rendah dengan merek asli seolah-olah produk tersebut adalah produk asli dari pabrikan.⁹⁰

Jika dilihat secara fisik, tidak ada perbedaan yang signifikan antara ponsel bekas rekondisi dengan ponsel bekas biasa yang dijual di pasaran, keduanya tampak dalam kondisi bekas. Perbedaan utama antara kedua ponsel ini terletak pada harga dan kondisi produk, dengan harga ponsel bekas rekondisi cenderung lebih murah daripada ponsel bekas biasa. Itu karena ponsel rekondisi adalah barang daur ulang yang terbuat dari ponsel yang sudah tidak bisa digunakan lagi dan kemudian diubah menjadi ponsel yang terlihat

⁸⁹ <http://eprints.iain-surakarta.ac.id/544/1/ILHAM%20LABIB.pdf> diakses pada tanggal 26 mei 2022 pukul 16.15

⁹⁰ <http://eprints.unram.ac.id/6560/1/Jurnal%20skripsi.pdf> diakses pada tanggal 26 mei 2022 pukul 16.36 WIB

layak. Karena bahan improvisasi dan tidak orisinal digunakan dalam perbaikan ponsel bekas ini, tidak mengherankan jika harganya sangat masuk akal..⁹¹

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan 30 pelaku usaha toko *smartphone* di kota Pekanbaru yang dilakukan dalam kurun waktu sejak 10 April s/d 15 April 2022, penulis mendapatkan data mengenai sudah berapa lama mereka menjalankan usaha *smartphone*, dapat dilihat dalam bentuk tabel berikut :

Tabel III.1

Data tentang berapa lama pelaku usaha sudah menjalankan usaha *smartphone*

No.	Nama Pelaku Usaha	Lama Waktu Berjualan
1.	Andi Prasetya	7 Tahun
2.	Ahwa Li	7 Tahun
3.	Angelita Ang	5 Tahun
4.	Anse Tse	13 Tahun
5.	Anwar Salma	6 Tahun
6.	Arif Iqbal	6 Tahun
7.	Bambam	6 Tahun

⁹¹ <http://eprints.iain-surakarta.ac.id/544/1/ILHAM%20LABIB.pdf>, diakses pada 26 mei 2022 pukul 16.52 WIB

8.	Benedion	7 Tahun
9.	Cassandra Agustin	8 Tahun
10.	Dala Purba	9 Tahun
11.	Devi Aling	5 Tahun
12.	Erick Tjahaja	10 Tahun
13.	Fahmi Yakin	10 Tahun
14.	Gianna Li	11 Tahun
15.	Hengki Ahn	11 Bulan
16.	Irawan Efendi	7 Tahun
17.	Ivan Sugiono	7 Tahun
18.	Juliana W.	7 Tahun
19.	Linda Desi	4 Tahun
20.	Lukman Juhanna	8 Tahun
21.	Memei Ong	9 Tahun
22.	Nurul Ahmad	7 Tahun
23.	Orlando S.	3 Tahun
24.	Rian Sinaga	3 Tahun
25.	Rio Edward	6 Tahun
26.	Summarsih Tan	6 Tahun
27.	Tasya Wong	5 Tahun
28.	Tri Susanto	3 Tahun
29.	Yogi	9 Tahun

30.	Zian Amal	8 Tahun
-----	-----------	---------

Sumber : data olahan penulis 2022

Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat dan Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.⁹² Pemerintah memberikan pengawasan standar terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen dengan menetapkan standar mutu suatu produk yang disebarluaskan kepada masyarakat, dan melakukan penarikan produk dari barang atau jasa yang merugikan konsumen melalui instansi yang berwenang. Penjualan Iphone rekondisi harus memenuhi dan harus sesuai dengan yang di persyaratkan dalam UU. No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena apabila melanggar dari yang dipersyaratkan akan merugikan konsumen.

Penulis melalui wawancara dengan pelaku usaha mendapatkan data mengenai produk *smartphone* apa saja yang pelaku usaha perjual-belian di toko mereka, adapun data tersebut akan penulis sajikan dalam bentuk tabel berikut :

Tabel III.2

⁹² Titin Triana, Jurnal Makalah Ibi Societas Ibi Ius, Pemberdayaan Konsumen Melalui Pembentukan Undang-undang Konsumen, Vol. 3, Pekanbaru, Oktober 2011

Jawaban pelaku usaha tentang produk smartphone apa saja yang mereka jual

No.	Nama Pelaku Usaha	Jenis smartphone yang dijual
1.	Andi Prasetya	Segala jenis Android, dan Iphone
2.	Ahwa Li	Hanya produk Apple
3.	Angelita Ang	Hanya Samsung dan Iphone saja
4.	Anse Tse	Hanya Iphone saja
5.	Anwar Salma	Segala jenis Android dan Iphone
6.	Arif Iqbal	Segala jenis Android dan Iphone
7.	Bambam	Vivo, Oppo, Xiaomi, Google pixel dan Iphone saja
8.	Benedion	Segala jenis Android dan Iphone
9.	Cassandra Agustin	Segala jenis Android dan Iphone

10.	Dala Purba	Hanya Samsung dan Iphone saja
11.	Devi Aling	Hanya Samsung dan Iphone saja
12.	Erick Tjahaja	Hanya produk Apple saja
13.	Fahmi Yakin	Hanya Iphone saja
14.	Gianna Li	Hanya Samsung dan Iphone saja
15.	Hengki Ahn	Segala jenis Android dan Iphone
16.	Irawan Efendi	Segala jenis Android dan Iphone
17.	Ivan Sugiono	Segala jenis Android dan Iphone
18.	Juliana W.	Segala jenis Android dan Iphone
19.	Linda Desi	Segala jenis Android dan Iphone
20.	Lukman Juhanna	Segala jenis Android dan Iphone
21.	Memei Ong	Segala jenis Android dan Iphone

22.	Nurul Ahmad	Segala jenis Android dan Iphone
23.	Orlando S.	Segala jenis Android dan Iphone
24.	Rian Sinaga	Segala jenis Android dan Iphone
25.	Rio Edward	Segala jenis Android dan Iphone
26.	Summarsih Tan	Hanya Iphone saja
27.	Tasya Wong	Hanya Samsung dan Iphone saja
28.	Tri Susanto	Segala jenis Android dan Iphone
29.	Yogi	Xiaomi dan Iphone saja
30.	Zian Amal	Hanya produk Apple saja

Sumber : data olahan penulis 2022

Salah satu hak konsumen yang diatur dalam Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu “hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan secara patut. Selain itu, salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian,

dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan (Pasal 7 butir f UUPK).” Kewajiban tersebut termasuk juga bila barang dan/atau jasa diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Oleh karena itu, diperlukan perlindungan hukum untuk melindungi hak-hak konsumen yang dirugikan. Perlindungan hukum yang diberikan dapat berupa perlindungan hukum yang bersifat preventif atau represif.⁹³

Secara umum, perlindungan hukum preventif adalah tindakan pencegahan yang bertujuan untuk meminimalkan kesalahan atau perbuatan melawan hukum, dimaksudkan untuk mencegah litigasi sehingga masyarakat dapat mengungkapkan pendapatnya sebelum keputusan akhir pemerintah..⁹⁴ Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perlindungan yudisial preventif adalah suatu bentuk perlindungan yudisial yang diberikan oleh negara, yang bertujuan pada suatu bentuk pencegahan terhadap suatu pelanggaran dan memberikan indikasi atau batasan dalam pemenuhan suatu kewajiban. Sedangkan bentuk perlindungan hukum represif adalah bentuk perlindungan hukum yang diberikan apabila terjadi perselisihan, bentuk perlindungan hukum represif berupa sanksi dapat berupa sanksi administratif berupa denda dan ganti rugi atau sanksi pidana berupa sanksi pidana. dari penjara atau penjara.⁹⁵

Penulis melalui kuisioner yang disebarakan kepada responden yang terdiri dari konsumen dengan mengajukan pertanyaan “ Apakah saudara pernah

⁹³ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Cahaya Atma Pusaka, Yogyakarta, 2010, Hlm. 60

⁹⁴ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 2

⁹⁵ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Bagi Investor Indonesia*, Magister Ilmu Hukum Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003, hlm. 4

membeli Iphone rekondisi yang dijual tanpa label rekondisi?” Adapun jawabannya dapat dilihat dalam bentuk tabel dibawah ini :

Tabel III.3

Jawaban Konsumen tentang pernah membeli Iphone rekondisi atau tidak

No.	Jawaban responden	Jumlah	Presentase
1.	Ya	30	
2.	Tidak pernah	0	-
	Jumlah		100 %

Sumber : data olahan penulis tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa semua konsumen pernah menggunakan iphone rekondisi. Hasil ini dilihat dari total 30 responden sebanyak 100 % yang menjawab Ya bahwa konsumen pernah menggunakan Iphone rekondisi. Peredaran penjualan *handphone* rekondisi ini timbul dalam masyarakat disaat pembeli tidak mengetahui dan tidak memahami jika barang yang ia beli merupakan barang rekondisi. Kemudian diperburuk lagi dengan ulah oknum penjual yang tidak memberikan keterangan dan informasi secara jelas dan lengkap mengenai kondisi barang yang ditawarkan kepada konsumen.

Berdasarkan wawancara penulis dengan 30 pelaku usaha *smartphone* di kota Pekanbaru tentang apa yang membuat konsumen tertarik untuk membeli Iphone rekondisi yang mereka jual. Dapat penulis simpulkan bahwa, ada

banyak konsumen yang membeli Iphone rekondisi terutama kalangan muda karena menurut mereka Iphone kini menjadi tolak ukur “keren” bagi anak-anak muda saat ini sehingga banyak diantaranya yang tergiur membeli Iphone dengan harga murah tanpa mengetahui kualitas dari barang tersebut.

Penulis melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden yang terdiri dari konsumen dengan mengajukan pertanyaan “Apakah saudara mengerti perbedaan Iphone *original* dan Iphone rekondisi ?” Adapun jawabannya dapat dilihat dalam bentuk tabel dibawah ini :

Tabel III.4

Jawaban konsumen tentang mengerti atau tidak perbedaan Iphone *original* dan rekondisi

No.	Jawaban responden	Jumlah	Persentase
1.	Mengerti	9	30%
2.	Cukup mengerti	9	30%
3.	Kurang mengerti	12	40%
	Jumlah	30	100%

Sumber : data olahan penulis tahun 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa konsumen yang mengerti dalam membeli produk Iphone yang *original* dan rekondisi sebanyak 9 orang atau

30% sedangkan yang cukup mengerti dalam membeli produk Iphone *original* dan rekondisi sebanyak 9 orang atau 30% dan yang kurang mengerti dalam membeli produk Iphone *original* dan rekondisi sebanyak 12 orang atau 40%. Hal ini dapat kita lihat bahwa banyaknya konsumen yang kurang mengetahui bagaimana membedakan produk iphone original dan Iphone rekondisi karena masih kurangnya pengetahuan konsumen itu sendiri ataupun pemberian informasi dari pelaku usaha juga pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan 30 pelaku usaha di kota Pekanbaru mengenai berapa banyak mereka menjual Iphone rekondisi tanpa label rekondisi dalam kurun waktu 1 tahun, dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel III.5

Jawaban Pelaku usaha tentang banyaknya Iphone rekondisi yang terjual dalam kurun waktu setahun

No.	Jawaban responden	Jumlah	Persentase
1.	> 100 unit	24	80%
2.	< 100 unit	6	20%
	Jumlah	30	100%

Sumber : data olahan penulis 2022

Banyak pelaku usaha yang tidak menghiraukan syarat-syarat beredarnya suatu produk menimbulkan kerugian bagi masyarakat khususnya konsumen

yang menggunakan produk tersebut. Konsumen secara harfiah memiliki arti, orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu, atau sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang.⁹⁶

“Berdasarkan pasal 8 Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999:

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

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang- undangan;
- b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana

⁹⁶ Abdul Halim Barkatullah, Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran), Nusa Media, Bandung, 2008, hlm. 7

dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;

- f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
- 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 di pasang/dibuat;
- j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.”

“(2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.

(3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.

(4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.”

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan para pelaku usaha *smartphone* yang ada di kota Pekanbaru tentang apakah Iphone rekondisi yang mereka jual merupakan barang yang dibeli dari pabrikan resmi atau mereka merakitnya sendiri, Adapun jawaban dari pelaku usaha penulis sajikan dalam bentuk tabel berikut :

Tabel III.6

Jawaban pelaku usaha tentang iphone rekondisi yang mereka jual apakah pabrikan resmi atau rakitan sendiri

No.	Jawaban responden	Jumlah	Persentase
1.	Pabrikan resmi	-	-
2.	Merakit sendiri	30	100 %
	Jumlah	30	100%

Sumber: data olahan penulis 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa 30 dari pelaku usaha atau 100% yang penulis wawancarai menjawab bahwa mereka merakit sendiri Iphone rekondisi yang mereka jual. Selanjutnya mereka juga menjelaskan apabila membeli langsung dari perusahaan Apple tentu akan memakan biaya yang lebih banyak dibandingkan jika mereka merakitnya sendiri.

Penulis melalui wawancara dengan pelaku usaha *smartphone* yang ada di kota Pekanbaru mengenai apakah mereka sudah mengerti tentang syarat-syarat untuk memperjual-belikan Iphone rekondisi dipasaran, Adapun jawaban dari pelaku usaha dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel III.7

Jawaban pelaku usaha tentang apakah sudah mengerti tentang syarat-syarat menjual Iphone rekondisi

No.	Jawaban responden	Jumlah	persentase
1.	Mengerti	9	30 %
2.	Kurang mengerti	15	50%
3.	Tidak mengerti	6	20%
	Jumlah	30	100%

Sumber : data olahan penulis 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pengetahuan para pelaku usaha *smartphone* yang ada dikota Pekanbaru mengenai syarat-syarat

beredarnya iphone rekondisi masih kurang. Hal tersebut dapat dilihat dari hanya 9 orang atau 30 % yang menjawab mengerti, sementara itu ada sebanyak 15 orang atau 50 % dari responden (pelaku usaha) yang penulis wawancarai menjawab kurang mengerti dan sisanya menjawab tidak mengerti.

Hasil wawancara penulis dengan bapak Riznaldi Ananta Pratama, S. STP., M.Si. (Dinas Perindustrian dan Perdagangan), menjelaskan bahwa upaya pengawasan yang dilakukan oleh dinas perindustrian dan perdagangan kota Pekanbaru terhadap peredaran iphone rekondisi di kota Pekanbaru dengan cara melakukan operasi gabungan dengamnintansi pemerintah yang lainnya untuk memberantas Iphone rekondisi tanpa label rekondisi dan tanpa izin di kota Pekanbaru. Karena masih banyaknya peredaran Iphone-Iphone rekondisi yang tanpa izin edar serta pelaku usaha yang bertindak curang dengan memperjualbelikan Iphone rekondisi tanpa label rekondisi kepada para konsumen.

Untuk meningkatkan harkat dan martabat, konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya dalam membeli suatu produk *smartphone*, konsumen harus mengetahui produk yang dibelinya merupakan produk baru atau rekondisi, serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang lebih bertanggung jawab.

Pelaku usaha memiliki kewajiban yang berkaitan dengan suatu produk yang diperjual belikannya, serta akibat dari pemakaian yang diperjual belikannya tersebut. Dengan demikian jika perlindungan konsumen diartikan

sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan kepada konsumen tidak lain adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Pasal 1 angka 1 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen memberi pengertian “perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.”

Selanjutnya dari hasil kuesioner yang penulis bagikan kepada konsumen iphone rekondisi, mengenai apakah sudah mengetahui bentuk-bentuk dari perlindungan konsumen. Hasil kuesioner berikut penulis sajikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

Tabel III.8
Jawaban konsumen tentang mengetahui atau belum mengenai bentuk perlindungan konsumen

No.	Jawaban responden	Jumlah	Presentase
1.	Sudah	9	30%
2.	Belum	21	70%
	Jumlah	30	

Sumber data olahan penulis tahun 2022

Dari hasil kuesioner/tabel diatas bahwa konsumen Iphone rekondisi masih banyak yang belum mengetahui bentuk-bentuk dari perlindungan konsumen. Hasil ini dapat dilihat dari total 21 reponden atau sebanyak 70% yang menjawab belum mengetahui dan 9 responden atau sebanyak 30% yang sudah mengetahui, artinya banyak yang belum mengetahui bentuk-bentuk dari perlindungan konsumen.

“Dalam Pasal 3 undang-undang Perlindungan konsumen menjelaskan tujuan perlindungan konsumen :

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;

f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.”

Adanya tanggung jawab pemerintah dalam pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen untuk memperoleh haknya. Berdasarkan ketentuan pasal 30 undang-undang perlindungan konsumen, pemerintah mengemban tugas untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan. Dapat dihubungkan dengan penjelasan pasal 30 ayat 3 undang-undang perlindungan konsumen, “pengawasan dilakukan dengan cara penelitian, pengujian dan atau *survey* terhadap aspek yang meliputi pemuatan informasi tentang resiko penggunaan barang, pemasangan label dan pengiklanan dan lain-lain.”

Penulis melalui kuesioner yang dibagikan kepada konsumen tentang apakah mereka pernah menanyakan tentang Iphone yang dibeli merupakan barang baru atau rekondisi kepada pelaku usaha, Adapun jawaban konsumen penulis sajikan dalam bentuk tabel berikut :

Tabel III.9

Jawaban konsumen tentang pernah menanyakan atau tidak kepada pelaku usaha mengenai Iphone yang dibeli atau rekondisi

No.	Jawaban responden	Jumlah	Persentase
1.	Pernah	6	20%
2.	Tidak Pernah	24	80%
	Jumlah	30	100%

Sumber : data olahan penulis 2022

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa masih banyak konsumen yang tidak menanyakan kepada pelaku usaha tentang Iphone yang dibeli. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya konsumen yang menjawab pernah yaitu hanya 6 orang saja atau 20%, sementara sebanyak 24 orang atau 80% dari konsumen menjawabn tidak pernah.

Sementara itu berdasarkan hasil wawancara penulis dengan 30 pelaku usaha di kota Pekanbaru tentang apakah ada konsumen yang menanyakan jika Iphone yang mereka jual rekondisi atau baru, mayoritas dari pelaku usaha menjawab bila jarang dari konsumen yang menanyakan apakah Iphone yang mereka jual merupakan rekondisi atau baru, hal tersebut dikarenakan para pelaku usaha sudah mengemas Iphone rekondisi tersebut seperti layaknya baru, sehingga konsumen tidak ada kecurigaan tentang apakah Iphone tersebut baru ataukah rekondisi.

Pelanggaran hukum atas larangan yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam hal ini maka pelaku usaha harus mengganti kerugian konsumen (sanksi *administrative*), pelaku usaha juga harus menanggung sanksi pidana dimana

telah diatur dalam pasal 8 ayat 4 undang-undang perlindungan konsumen yang menyebutkan bahwa “pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap pasal 8 ayat 1 dan 2 dilarang memperdagangkan barang dan atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran dalam hal ini yang berwenang menarik barang dan atau jasa dari peredaran adalah Menteri.”

Penulis melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden yang terdiri dari Konsumen memberikan pertanyaan “Apakah saudara mendapatkan informasi yang jelas mengenai produk Iphone yang dibeli?” Adapun jawabannya dapat dilihat dalam bentuk tabel dibawah ini :

Tabel III.10

Jawaban konsumen tentang kejelasan informasi mengenai produk Iphone yang dibeli

No.	Jawaban responden	Jumlah	Presentase
1.	Jelas	6	20%
2.	Cukup jelas	9	30%
3.	Tidak jelas	15	50%
	Jumlah	30	100%

Sumber : data olahan penulis tahun 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa konsumen yang mendapatkan informasi yang jelas mengenai produk Iphone yang dibeli kepada pelaku usaha

sebanyak 6 orang atau 20%, sedangkan yang cukup jelas mendapatkan informasi yang jelas mengenai produk Iphone yang dibeli kepada pelaku usaha sebanyak 9 orang atau 30% dan yang tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai produk Iphone yang dibeli kepada pelaku usaha sebanyak 15 orang atau 50% orang yang tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai produk Iphone yang dibeli kepada pelaku usaha yang menyebutkan bahwa produknya sudah sesuai keterangan bahwa produk tersebut orisinal.

Adanya kewajiban konsumen yang terdapat dalam pasal 5 undang-undang perlindungan konsumen yakni “membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa demi keselamatan dan keamanan merupakan hal penting.” Adapun pentingnya kewajiban ini karena sering pelaku usaha melakukan kecurangan dalam memperjual belikan suatu barang dan atau jasa demi mendapatkan keuntungan yang lebih besar. Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan atau jasa. Bagi konsumen, kemungkinan untuk merugikan pelaku usaha pada saat melakukan transaksi kepada pelaku usaha.

Pasal 7 undang-undang perlindungan konsumen No. 8 tahun 1999 menjelaskan tentang “kewajiban pelaku usaha diantaranya adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur

serta tidak diskriminatif, menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.”

Penulis mewawancarai bapak Riznaldi Ananta Pratama, S. STP., M.Si. sebagai perwakilan dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota Pekanbaru, mengenai bagaimana kerjasama Disperindag dalam melakukan pengawasan dengan instansi lain terhadap peredaran Iphone rekondisi di kota Pekanbaru dalam menangani peredaran Iphone rekondisi di kota Pekanbaru. Beliau menjelaskan bahwa disperindag melakukan operasi gabungan yang melibatkan instansi pemerintah lain seperti Polda untuk memonitoring peredaran Iphone rekondisi di kota Pekanbaru. Beliau juga menambahkan bahwa dibutuhkan Kerjasama dari masyarakat pula khususnya konsumen Iphone untuk lebih cermat dalam membeli suatu produk termasuk iphone itu sendiri.

Bagi aparat negara memberantas peredaran Iphone rekondisi yang tidak menyertakan label rekondisi bukan suatu perkara yang mudah sebab banyak pelaku usaha yang memperjual belikan Iphone rekondisi tersebut demi mendapatkan keuntungan, setiap peringatan oleh Disperindag maupun instansi pemerintah yang lain tidak ampuh bagi pelaku usaha. Barang dan atau produk yang memenuhi standar ketentuan dan persyaratan yang dapat merugikan konsumen dilarang untuk diedarkan, dan harus ditarik dari peredaran serta disita dan dimusnahkan dengan peraturan yang berlaku.

Pihak dinas Perindustrian dan Perdagangan (disperindag) menghimbau agar konsumen tidak dengan mudah percaya dengan produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha, apabila konsumen merasa ragu maka konsumen dapat mengecek produk tersebut melalui pengecekan IMEI, pastikan jika konsumen ragu jangan dibeli. Apabila konsumen merasa dirugikan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa seringkali mereka tidak tahu kemana mereka harus menyampaikan pengaduannya, atau walaupun mereka tahu dengan menghubungi pelaku usaha belum tentu memperoleh tanggapan yang memuaskan.

Berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen, sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui beberapa lingkungan peradilan dan juga memungkinkan diselesaikan melalui beberapa lingkungan peradilan dan juga memungkinkan diselesaikan melalui penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Hal ini dipertegas dalam pasal 45 ayat 2 undang-undang perlindungan konsumen yaitu, “mengatakan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Apabila para pihak telah memilih upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya diluar pengadilan tersebut tidak berhasil atau gagal.”

B. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen *smartphone* bermerek IPhone dalam kaitannya dengan peredaran IPhone rekondisi di kota Pekanbaru

Pelanggaran hak-hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku komersial dalam hal ini telah menyebabkan konsumen secara langsung menuntut pertanggungjawaban atau kompensasi dari pelaku komersial atas perbuatan melawan hukum. Jika pedagang menuntut tanggung jawab, konsumen harus memperhatikan apakah ada kesalahan dari pihak pedagang atau tidak. Dalam kasus transaksi pembelian dan penjualan untuk IPhone *Refurbished* tanpa label *Refurbished*, pengecer bertindak curang, yang secara otomatis menyebabkan pengecer melakukan kesalahan. Untuk membuktikan apakah dalam hal ini terdapat unsur ketidakberesan dari pihak pelaku perdagangan atau tidak, maka perlu dilakukan penyelesaian sengketa, baik yang bersifat kontroversial maupun tidak, yang memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing dan yang paling menguntungkan. diminta oleh masyarakat melalui jalur non peradilan (di luar pengadilan) karena lebih cepat dan mudah, sedangkan dalam proses peradilan cenderung memakan waktu lebih lama, dan dianggap keterampilan hakim bersifat generalis, yang hanya memiliki pengetahuan. di bidang hukum sehingga kurang diminati masyarakat.⁹⁷

⁹⁷ Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Serta Kendala Implementasinya, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008, Hlm. 127

Penulis melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden yang terdiri dari konsumen dengan mengajukan pertanyaan “Apakah Iphone rekondisi yang saudara beli pernah mengalami masalah?” Adapun jawabannya dapat dilihat dalam bentuk tabel dibawah ini :

Tabel III.11
Jawaban konsumen tentang pernah atau tidak merasa dirugikan terhadap beredarnya Iphone rekondisi

No.	Jawaban responden	Jumlah	Presentase
1.	Pernah	18	60
2.	Tidak Pernah	12	40
	Jumlah	30	100%

Sumber : data olahan penulis tahun 2022

Dari table diatas menunjukkan bahwa dari 30 konsumen yang merasa dirugikan dengan beredarnya Iphone rekondisi yang tidak disertakan label rekondisi sebanyak 18 orang atau 60 %. Dari hasil kuesioner tersebut dapat penulis katakan bahwa rata-rata konsumen Iphone rekondisi tanpa label rekondisi mengalami kerugian. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas dari Iphone yang diperjual belikan tidak bagus dan dalam jangka waktu yang singkat sudah mengalami masalah seperti pada baterai, layar, hingga IMEI.

Unsur kesalahan yang terbukti pada kasus transaksi jual beli Iphone rekondisi tersebut sudah cukup untuk membuktikan bahwa pihak pelaku usaha tidak jujur dalam memberikan informasi akan suatu produk yang diperjual belikan kepada pihak konsumen yang membuat pihak konsumen merugi dan terganggu kenyamanannya. Hal tersebut tentu telah melanggar hak-hak konsumen sesuai yang terdapat pada pasal 4 undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Terlanggarnya akan hak-hak konsumen dalam kasus ini membuat pelaku usaha memiliki kewajiban ganti kerugian atau kompensasi kepada pihak konsumen yang dirugikan, ganti kerugian yang wajib dilakukan oleh pihak pelaku usaha ini dapat dilakukan melalui proses penyelesaian sengketa.⁹⁸

Hasil wawancara penulis dengan 30 pelaku usaha *smartphone* di kota Pekanbaru mengenai bagaimana tanggung jawab mereka sebagai pelaku usaha apabila konsumen mengalami permasalahan pada Iphone rekondisi yang dibeli. Dapat penulis simpulkan bahwa sebagai pelaku usaha tentu mereka akan bertanggung jawab apabila ada permasalahan pada *handphone* tersebut, tetapi biasanya mereka harus mengecek terlebih dahulu apakah permasalahan memang karena Iphone tersebut adalah rekondisi atau karena salah pemakaian dari konsumen itu sendiri seperti halnya menggunakan *handphone* sambil mengecas nya yang kemudian akan menyebabkan kerusakan pada baterai. Jika

⁹⁸https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/86065/SY_AHRIZAL%20ARIF%20MA_CHDIAR-130710101015.pdf%20SDH.pdf?sequence=1 diakses pada 16 mei 2022 pukul 16.40 WIB

permasalahan yang dialami karena keasalahan pemakaian mereka tidak akan bertanggung jawab.

Penulis melalui kuesioner yang disebarakan kepada konsumen Iphone rekondisi mengenai bagaimana konsumen meminta pertanggung jawaban kepada pelaku usaha terhadap permasalahan yang timbul pada Iphone rekondisi yang mereka beli, sebagai berikut :

Tabel III.12

Jawaban konsumen tentang upaya dalam meminta pertanggung jawaban terhadap permasalahan Iphone rekondisi yang dibeli

No.	Jawaban konsumen	Jumlah	Presentase
1.	Jalur hukum	-	-
2.	Kekeluargaan	30	100 %
	Jumlah	30	100%

Sumber : data olahan penulis tahun 2022

Menurut penulis banyak konsumen yang tidak mengetahui mengenai Iphone rekondisi tersebut dan juga enggan melaporkan/mengadukan jika mengetahui/mendapati suatu Iphone rekondisi di pasaran, hal ini dikarenakan konsumen berfikiran akan memakan waktu saja jika harus datang ke Disperindag. Konsumen lebih memilih untuk tidak membeli iphone dari suatu toko tersebut dan tidak perlu repot-repot untuk melaporkannya karena sudah

kewajiban dan tugas Disperindag untuk mengawasi peredaran Iphone rekondisi tanpa label rekondisi tersebut.

Bagaimana pengetahuan pelaku usaha mengenai syarat-syarat dalam memperjual-belikan suatu produk, penulis sajikan dalam bentuk table dibawah ini :

Tabel III.13

Jawaban konsumen tentang pernah atau tidak menerima penyuluhan dari pemerintah

No.	Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Pernah	12	40%
2.	Tidak pernah	18	60%
	Jumlah	30	100%

Sumber : data olahan penulis tahun 2022

Melalui hasil kuesioner yang penulis sebarakan kepada 30 konsumen yang ada dikota Pekanbaru mengenai apakah mereka sudah pernah menerima penyuluhan dari pemerintah mengenai hak-hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen. Dapat penulis simpulkan bahwa banyak dari para konsumen yang masih belum mengetahui apa saja hak-hak dan kewajiban mereka. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil persentase tabel diatas, dimana sebanyak 40 % atau 12 orang menjawab pernah dan 18 orang atau sebanyak 60% yang menjawab

bahwa mereka pernah menerima penyuluhan. Dari pemerintah mengenai hak-hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen.

Hasil wawancara penulis dengan bapak Riznaldi Ananta Pratama, S. STP., M.Si., mengajukan pertanyaan “Apakah Dinas Perindustrian dan Perdagangan (disperindag) pernah memberikan penyuluhan mengenai apa itu pentingnya hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha ?” Adapun jawaban dari disperindag yaitu, “Ya pasti kita memberikan penyuluhan mengenai apa itu pentingnya hak dan kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha. Namun pada kenyataannya masih banyak baik dari konsumen maupun pelaku usaha yang tidak tahu tentang kewajiban tersebut. Hal ini menjadi salah satu kendala bagi disperindag dalam mencegah peredaran Iphone rekondisi di kota Pekanbaru.”

Selanjutnya, beliau juga menjelaskan bahwa hambatan yang dialami oleh Disperindag dalam melakukan pengawasan Iphone rekondisi di kota Pekanbaru, dimana masih banyak pelaku usaha yang kucing-kucingan dengan Disperindag, atau pada saat mereka melakukan sidak ke toko-toko *smartphone* tiba-tiba rahasia mereka bocor karena mereka melakukan sidak tidak sendirian melainkan dengan berbagai lintas sektor dan mereka tidak tahu siapa yang membocorkannya. Sementara itu jumlah dan kemampuan sumber daya manusia dibidang pengawasan dan penegakan hukum yang terbatas tidak sebanding dengan banyaknya toko *smartphone* di kota Pekanbaru. Beliau juga menambahkan bahwa pelaku usaha biasanya menjadi galak pada saat sidak

dilakukan bahkan pernah ada anggota disperindag yang dilempari atau bahkan diusir. Hal yang sering terjadi adalah produk-produk yang dicurigai sudah tidak ada pada saat mereka melakukan sidak.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan 30 pelaku usaha di kota Pekanbaru tentang apakah dinas perindustrian dan perdagangan kota Pekanbaru pernah melakukan sidak atau kunjungan ke toko mereka, jawaban responden akan penulis sajikan dalam bentuk tabel berikut :

Tabel III.14

Jawaban pelaku usaha tentang apakah disperindag pernah melakukan sidak atau tidak

No.	Jawaban responden	Jumlah	Persentase
1.	Pernah	9	30%
2.	Tidak pernah	21	70%
	Jumlah	30	100%

Sumber : data olahan penulis 2022

Kurangnya sumber daya manusia sangatlah berpengaruh besar terhadap pengawasan Iphone rekondisi. Wilayah Riau cukup luas dan berbatasan langsung dengan laut. Akses masuknya barang termasuk *smartphone* sangatlah mudah, untuk mengawasi wilayah Riau yang luas termasuk daratan dan perairan di butuhkan pegawai Disperindag Pekanbaru bagian pengawasan dan

penyidikan yang cukup. Dalam melaksanakan tugasnya dan memutus pasokan dan permintaan Iphone, Disperindag Pekanbaru perlu meningkatkan koordinasi aktif dan sinergisme lintas sektor dengan instansi Pemerintah Terkait penegakan hukum diantaranya Kepolisian Republik Indonesia.

Penulis melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden yang terdiri dari konsumen memberikan pertanyaan “Apakah saudara pernah melaporkan Iphone rekondisi ke Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota Pekanbaru?” Adapun jawabannya dapat dilihat dalam bentuk table dibawah ini :

Tabel III.15

Jawaban konsumen tentang pernah atau tidak melaporkan Iphone rekondisi ke dinas perindustrian dan perdagangan kota pekanbaru

No.	Jawaban Konsumen	Jumlah	Presentase
1.	Ya	-	-
2.	Tidak	30	100%
	Jumlah	30	100%

Sumber : data olahan penulis tahun 2022

Dari tabel diatas dapat penulis simpulkan bahwa tidak ada konsumen yang mau menyelesaikan masalah ini ke Dinas perindustrian dan Perdagangan, karena menurut konsumen hal ini akan membuang-buang waktu dan biaya yang besar. Selain itu juga konsumen yang merasa dirugikan menempuh jalur kekeluargaan, dimana konsumen memberikan peringatan kepada pelaku usaha agar selalu memperhatikan barang dan/atau jasa yang diperjual belikannya.

Dalam pasal 4 undang-undang perlindungan konsumen No. 8 tahun 1999 menyatakan “setiap orang dijamin haknya untuk menyampaikan pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi. Namun pada kenyatannya belum banyak konsumen yang menggunakan hak tersebut, salah satu alasannya adalah ketidaktahuan konsumen, kemana dan bagaimana cara menyampaikan keluhan yang baik dan benar.”

Penulis melalui kuesioner yang disebarakan kepada konsumen mengenai tingkat kepuasan terhadap pertanggung jawaban pelaku usaha mengenai permasalahan yang timbul pada Iphone rekondisi tanpa label rekondisi yang mereka beli, Adapun jawabannya dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel III. 16

Jawaban konsumen tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pertanggung jawaban pelaku usaha

No.	Jawaban Konsumen	Jumlah	Persentase
1.	Puas	3	10%
2.	Cukup Puas	6	20%
3.	Tidak Puas	21	70%
	Jumlah	30	100 %

Sumber : data olahan penulis 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pertanggung jawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha mengenai permasalahan yang timbul pada Iphone rekondisi yang mereka beli, hanya 3 orang saja yang merasa puas dengan pertanggung jawaban yang

dilakukan oleh pelaku usaha atau sebanyak 10% saja, sementara ada 6 orang yang menjawab cukup puas atau sebanyak 20% dan paling banyak dari para konsumen menjawab tidak puas dengan pertanggung jawaban dari para pelaku usaha terhadap permasalahan pada iPhone rekondisi yang mereka beli yakni sebanyak 21 orang atau 70%.

Wawancara penulis bapak dengan Riznaldi Ananta Pratama, S. STP., M.Si., mengajukan pertanyaan “Apakah selama ini ada konsumen yang melapor ke Disperindag mengenai iPhone rekondisi yang beredar di pasaran?” Adapun jawaban dari Disperindag yaitu pernah ada yang melapor, pelapor meminta kami menindak lanjuti laporannya, tetapi saat kami minta idenditas pelapor ia tidak mau memberikannya. Laporan tersebut tidak dapat kami tindak lanjuti karena saat kami turun langsung ke lapangan pelapor harus ikut Bersama kami. Banyak juga konsumen yang tidak mengetahui iPhone rekondisi yang beredar di pasaran yang menjadi alasan mengapa tidak ada konsumen yang melapor kepada kami.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan 30 pelaku usaha *smartphone* di kota Pekanbaru tentang bagaimana bentuk tanggung jawab mereka sebagai pelaku usaha apabila iPhone yang dibeli konsumen mengalami masalah, penulis menyimpulkan bahwa sebagian dari mereka menjelaskan jika iPhone rekondisi yang konsumen beli di toko mereka mengalami permasalahan dalam kurun waktu 1 bulan setelah pembelian, maka mereka akan bertanggung jawab dengan mengganti unit iPhone tersebut dengan yang lain tetapi sesama rekondisi juga. Namun apabila kerusakan dialami dalam waktu lebih dari 1

bulan mereka tidak akan bertanggung jawab dan akan memberi alasan kepada konsumen bahwa kerusakan yang dialami murni karna kesalahan pemakaian.

Undang-undang perlindungan konsumen memberikan jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan yakni melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Hal ini ditujukan untuk mengatasi proses pengadilan yang lama dan formal. Meskipun pada prakteknya tidak selalu sengketa dapat diselesaikan dengan proses mediasi. Dalam undang-undang perlindungan konsumen membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2:

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan
 - a. Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri, konsumen dan pelaku usaha/produsen;
 - b. Penyelesaian sengketa melalui badan penyelesaian sengketa konsumen dengan menggunakan mekanisme *alternative dispute resolution* yaitu konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian, atau mengenai Tindakan tertentu agar tidak terjadi lagi kerugian yang dialami konsumen. Pola-pola penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dikehendaki. Undang-undang perlindungan konsumen merupakan pilihan yang tepat, karena jalan keluar yang

dirumuskan berisi penyelesaian yang memuaskan pihak yang sedang bersengketa.⁹⁹

2. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan

Gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui badan penyelesaian sengketa tidak berhasil.¹⁰⁰ Kerugian yang dialami oleh pihak konsumen dalam kasus ini yang paling utama merupakan kerugian yang menimpa harta kekayaan karena kerugian itu sendiri pada umumnya dibagi menjadi dua yaitu kerugian akan harta kekayaan itu sendiri dan kerugian yang menimpa fisik dari pihak konsumen itu sendiri. Kerugian yang dialami konsumen sesuai dengan pasal 4 Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen berhak mendapat ganti kerugian atau berupa kompensasi dari pihak pelaku usaha. Sedangkan pihak pelaku usaha yang telah terbukti melanggar ketentuan dari pasal 4 Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tersebut maka akan dikenakan sanksi sesuai dengan Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dapat berupa sanksi perdata yang berupa sanksi administratif dan juga sanksi pidana.

Sesuai sanksi *administrative* yang diberikan dalam kasus ini berupa pemberian ganti kerugian terhadap barang yang diterima oleh pihak konsumen yang dirugikan dengan penggantian barang yang

⁹⁹ <https://media.neliti.com/media/publications/178373-ID-kendala-penyelesaian-sengketa-konsumen-m.pdf> diakses pada 16 mei 2022 pukul 20.33

¹⁰⁰ <https://media.neliti.com/media/publications/178373-ID-kendala-penyelesaian-sengketa-konsumen-m.pdf> diakses pada 16 mei 2022 pukul 20.33

sejenis nilainya serta pemberian denda sesuai dengan pasal 60 Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Sanksi yang diberikan kepada pihak pelaku usaha dalam kasus ini berupa sanksi administratif berupa penggantian kerugian atau pemberian kompensasi kepada pihak konsumen. Pemberian sanksi terhadap konsumen jika dirugikan dalam suatu aktivitas bertransaksi tidak menghapuskan sanksi pidana, sanksi pidana dapat berupa penjara dan juga denda, dimana dalam kasus ini jika diterapkan sanksi pidana maka sanksi yang diberikan sesuai dengan pasal 61 undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Dua kategori yaitu yang berdasarkan tindakan wanprestasi dan yang berdasarkan perbuatan melawan hukum. Dalam wanprestasi pihak konsumen jika ingin melakukan gugatan terhadap pelaku usaha karena mengalami hal yang merugikan yang disebabkan oleh pelaku usaha maka harus didasari oleh perjanjian tertulis dimana sebelum melakukan suatu perjanjian tersebut terdapat beberapa pasal yang harus diperhatikan dalam melakukan suatu perjanjian, “pasal 1320 kitab undang-undang hukum perdata menjelaskan bahwa syarat sah dari suatu perjanjian adalah :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
2. Cakap untuk membuat suatu perjanjian
3. Mengenai hal atau objek tertentu

4. Suatu sebab (*causal*) yang halal karena menyangkut mengenai objek yang diperjanjikan.”

Persyaratan hukum suatu kontrak harus dipenuhi jika ingin mengadakan suatu kontrak karena kegagalan untuk memenuhi syarat-syarat di atas dapat mengakibatkan suatu kontrak dinyatakan tidak sah atau sah menurut hukum dan mempersulit salah satu pihak untuk menggugat jika timbul masalah di kemudian hari. Dilihat dari sisi KUH Perdata, maka menurut Pasal 1474 KUH Perdata, “pelaku usaha wajib meyerahkan barang dan Pertanggung jawaban hukum dapat dilakukan jika terdapat suatu kerugian yang dialami oleh suatu pihak sebagai dampak dari penggunaan, pemanfaatan, serta pemakaian oleh pihak konsumen atas suatu produk barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pihak pelaku usaha.” Secara umum terdapat lima prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen yaitu:

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) Prinsip tanggung jawab yang berdasarkan unsur kesalahan atau fault liability menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawaban hukum jika ada unsur kesalahan yang telah dilakukannya. Dimana perbuatan melawan hukum ini menurut pasal 1365 kitab undang-undang hukum perdata mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok yaitu adanya perbuatan melawan hukum, adanya unsur kesalahan, adanya

kerugian, dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.¹⁰¹

- b. Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab hukum dari orang atau badan hukum yang memproduksi suatu produk. Tanggung jawab produk mengikuti prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan. Ini menjamin keamanan hukum konsumen sehubungan dengan kompensasi atas cacat produk. UUPK menganut asas tanggung jawab produk dengan prinsip *semistrict liability*, yaitu Mitra bisnis bertanggung jawab atas produk mereka, tetapi mitra bisnis dapat dibebaskan dari tanggung jawab mereka jika barang tidak dimaksudkan untuk diedarkan dan rusak di kemudian hari. , dan karena kesalahan konsumen. Prinsip tanggung jawab setengah ketat yang diterapkan dalam UUPK secara hukum melindungi hak konsumen untuk memperoleh produk yang berkualitas di Indonesia.¹⁰²
- c. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*) Prinsip ini menyatakan bahwa pihak yang digugat adalah pihak yang memiliki peran utama dalam bertanggung jawab atas kerugian yang dialami pihak penggugat kecuali pihak yang digugat bisa membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Terdapat teori pembalikan beban pembuktian dalam

¹⁰¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit*, hal. 92

¹⁰² *Ibid*, hal 94

prinsip ini dimana seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Teori yang digunakan ini menunjukkan bahwa yang berkewajiban untuk membuktikan suatu kesalahan yang ada berada pada pihak pelaku usaha yang digugat dan tergugat lah yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah, sehingga mengharuskan pihak konsumen harus terbuka dalam menerima gugatan balik yang dilakukan oleh pelaku usaha jika suatu saat gagal membuktikan kesalahan pihak tergugat.¹⁰³

- d. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*) Berbeda dengan prinsip sebelumnya prinsip yang berdasarkan pada praduga selalu tidak bertanggung jawab ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi yang sangat terbatas yang dilakukan secara *common sense* atau berdasarkan pada akal sehat dapat dibenarkan. Terbatasnya prinsip ini adalah bahwa segala sesuatu yang dibawa oleh pihak konsumen menjadi tanggung jawab konsumen sendiri atau tidak semua tanggung jawab dibebankan kepada pihak pelaku usaha.¹⁰⁴
- e. Prinsip tanggung jawab berdasarkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*) Prinsip tanggung jawab yang berdasarkan tanggung jawab

¹⁰³ *Ibid*, hal 94

¹⁰⁴ *Ibid*, hal 95

mutlak atau *strict liability* ini merupakan prinsip tanggung jawab dari bentuk perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan sebagaimana pada umumnya. Prinsip ini mengharuskan kepada pihak yang terbukti bersalah untuk langsung memberikan ganti kerugian yang timbul dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan. Dalam transaksi jual beli yang terjadi antara pihak konsumen dan pelaku usaha jika dilihat dari prinsip ini maka tidak lagi mempermasalahkan ada atau tidaknya suatu unsur kesalahan, melainkan pihak pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbulkan dari proses bertransaksi tersebut.¹⁰⁵

- f. Prinsip tanggung jawab berdasarkan pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*) Prinsip tanggung jawab yang berdasarkan pada pembatasan tanggung jawab atau *limitation of liability* ini merupakan prinsip yang cukup banyak diminati oleh para pelaku usaha karena dalam prinsip tanggung jawab ini terdapat klausul eksonerasi dalam perjanjiannya sehingga barang atau produk yang dikelola oleh pelaku usaha jika kemudian hari terdapat masalah seperti kehilangan atau rusaknya barang atau produk tersebut hanya dibatasi dengan ganti rugi barang tersebut sebesar sepuluh kali harga dari barang tersebut, sehingga prinsip ini dirasa merugikan

¹⁰⁵ *Ibid*, hal 96

konsumen sebagai pihak yang mayoritas menjadi objek kecurangan pelaku usaha.¹⁰⁶

Berdasarkan wawancara penulis dengan 30 pelaku usaha *smartphone* di kota Pekanbaru tentang ada atau tidaknya sanksi yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada para pelaku usaha jika terbukti menjual produk Iphone rekondisi tanpa menyertakan label rekondisi, dapat penulis simpulkan bahwa apabila mereka ketahuan menjual barang rekondisi tanpa menyertakan label rekondisi, biasanya produk Iphone rekondisi yang kedatangan tidak dicantumkan label rekondisi akan langsung disita oleh pemerintah.

Kerugian jiwa dan atau materi yang dialami konsumen dalam aktivitas perdagangan bukan saja dapat digolongkan sebagai perbuatan melawan hukum, akan tetapi juga bertentangan dengan nilai moral agama dan moral kemanusiaan.¹⁰⁷ Berbicara mengenai tanggung jawab hukum maka ada kerugian yang dialami pihak yang dirugikan. Dimana kerugian yang dialami oleh pihak konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian, secara umum tuntutan ganti rugi dibedakan menjadi menanggung barang yang diserahkan atau dijual kepada pihak konsumen. Serta “dalam pasal 1475 kitab undang-undang hukum perdata yang mengharuskan penyerahan suatu barang kepada konsumen tidak boleh mengandung unsur cacat yang tersembunyi pada barang

¹⁰⁶ *Ibid*, Hal 97

¹⁰⁷ Sri Arlina, Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Produk Kosmetik (Pemutih Wajah) Yang Mengandung Zat Berbahaya Berdasarkan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999, UIR Law Review Vol. 02 No. 01, Pekanbaru, 2018

tersebut serta menjamin adanya keamanan terhadap penguasaan oleh pihak konsumen.”

Dalam kasus transaksi jual beli Iphone rekondisi ini, pihak pelaku usaha telah melanggar pasal-pasal tersebut dimana pihak pelaku usaha menjual Iphone yang terlihat dan dijamin kondisinya seperti baru tetapi isi dari komponen dalam Iphone tersebut merupakan daur ulang atau rekondisi yang dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen seperti timbulnya kerusakan dikemudian hari.

Pihak pelaku usaha yang telah lalai dalam melakukan tanggung jawabnya dalam kasus ini menunjukkan bahwa pihak pelaku usaha telah melakukan wanprestasi terhadap perjanjian jual beli yang dilakukan oleh pihak konsumen dan pelaku usaha sehingga mengakibatkan pihak pelaku usaha mendapatkan sanksi perdata berupa sanksi *administrative* sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pihak pelaku usaha selain dimintai pertanggung jawaban berdasarkan wanprestasi, pelaku usaha juga dapat dimintai pertanggung jawaban berupa ganti rugi berdasarkan perbuatan melawan hukum (*tort*), tuntutan ini dapat dilakukan konsumen, sehingga membuat pihak pelaku usaha yang merugikan konsumen harus mengganti kerugian secara langsung kepada pihak konsumen, selain itu tuntutan ganti kerugian juga dapat dilakukan secara langsung oleh berbagai macam pihak yang telah dirugika. Syarat dapat dituntutnya pihak pelaku usaha berdasarkan perbuatan melawan hukum sehingga dapat dimintai ganti kerugian adalah adanya suatu perbuatan melawan hukum itu sendiri,

adanya kesalahan, adanya kerugian dan adanya hubungan kausalitas antara kerugian dan kesalahan. Perbuatan melawan hukum dalam kitab undang-undang hukum perdata diatur dalam pasal 1365 kitab undang-undang hukum perdata.

Selain kitab undang -undang hukum perdata pertanggung jawaban pelaku usaha juga diatur dalam undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, seperti yang terdapat dalam pasal 19 sampai dengan pasal 28 undang-undang perlindungan konsumen. Dalam pasal 19 undang-undang perlindungan konsumen menjelaskan bahwa ganti kerugian yang dialami oleh konsumen bisa berupa pengembalian uang atau barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya ganti kerugian ini disebabkan karena pihak pelaku usaha telah melanggar ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam undang-undang perlindungan konsumen tersebut, seperti pelanggaran akan hak-hak konsumen, pelanggaran akan kewajiban pelaku usaha itu sendiri, serta pelanggaran akan perbuatan yang dilarang yang dilakukan oleh pelaku usaha.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis pembahasan dan hasil penelitian penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen *smartphone* bermerk Iphone dalam kaitannya dengan peredaran Iphone rekondisi di kota Pekanbaru sudah cukup memadai untuk melindungi hak-hak konsumen. Akan tetapi pada pelaksanaannya belum cukup efektif, karena masih ditemukan Iphone rekondisi tanpa label rekondisi yang beredar dengan bebas. Di dalam transaksi jual-beli Iphone rekondisi pihak penjual tidak memberi representasi yang real bahwa *handphone* yang akan dijual merupakan jenis Iphone rekondisi yang dirakit sendiri atau dibeli dari luar negeri dengan harga yang lebih murah 2 kali dibanding dengan Iphone asli. Transaksi jual beli Iphone rekondisi mempunyai tingkat kerusakan yang sangat tinggi, karena *handphone* ini dirakit dengan kualitas rendah. Namun dalam transaksi jual beli Iphone rekondisi penjual juga mengemas Iphone tersebut layaknya seperti Iphone asli dan baru. Hal ini yang membuat pembeli merasa yakin dengan harga murah mereka sudah dapat *handphone* dengan merek Iphone yang baru. Kinerja disperindag sendiri menurut Peneliti masih kurang memadai dalam melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha yang menjual Iphone rekondisi tanpa label rekondisi karena

masih banyak beredar Iphone rekondisi tanpa label rekondisi yang dapat merugikan konsumen. Kecepatan waktu penarikan produk perlu waktu yang cukup lama sehingga kurang efektif. Hal ini membuat pelaku usaha nakal memanfaatkan celah untuk berbuat curang.

2. Tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap konsumen *smartphone* Iphone rekondisi di kota Pekanbaru ialah berupa pengembalian uang atau barang sejenis yang memiliki nilai setara, serta dapat berupa pemberian perbaikan terhadap Iphone tersebut sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK, bilamana pelaku usaha menolak untuk memenuhi ganti kerugian, berdasarkan Pasal 23 UUPK dapat di gugat ke badan peradilan yang berada di wilayah kedudukan konsumen.

B. Saran

1. Diharapkan undang-undang yang ditetapkan pemerintah dapat mengatasi kasus proliferasi Iphone rekondisi tanpa label rekondisi saat ini dan bertindak sebagai pencegah bagi pemain komersial yang tidak percaya diri dalam penjualan. Dan juga sebaiknya pemerintah melakukan pengawasan secara berkala terhadap pelaku usaha dan melakukan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat, agar masyarakat cerdas dalam membeli produk *smartphone* dan hak-haknya sebagai konsumen atau pengguna *smartphone* tidak terpengaruh. .
2. Konsumen tidak boleh mudah tergoda oleh produk yang dijual dengan harga murah oleh pelaku usaha. Konsumen harus lebih berhati-hati dan

kritis saat membeli produk Iphone, memperhatikan informasi dalam kemasan, apakah produk tersebut sudah memiliki izin edar atau memiliki barang yang ilegal. Harus ada kerjasama yang baik antara pemerintah (dalam hal ini Dinas Perindustrian dan Perdagangan serta aparat penegak hukum) untuk melindungi konsumen dari peredaran Iphone rekondisi tanpa label rekondisi. Kerjasama ini dapat dilakukan melalui peningkatan pengawasan secara berkala terhadap produsen dan pelaku komersial, serta melakukan sosialisasi agar masyarakat mengetahui hak dan kewajibannya sebagai konsumen.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Ctk. Pertama, Bandung, Nusa Media, 2008
- Abdul Halim Barakatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Nusa Media, Bandung, 2016
- Adrian Sutedi, *tanggung jawab produk dalam hukum perlindungan konsumen*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2008
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Daya Widya, Jakarta, 1999
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Diadit Media, Jakarta, 2014
- Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Grafindo, Jakarta, 2005
- Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2017
- Erman Rajagukguk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000

- Firman Tumantara Endipradja. *Hukum Perlindungan Konsumen (Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan)*. Malang: Setara Press, Malang, 2016
- Gunawan Wijaya, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003
- Happy Santoso, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2010
- Inosentius Samsul. *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta, Universitas Indonesia, 2004
- J Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006
- Judhariksawan, *Pengantar Hukum Telekomunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005
- Kehakiman, BPHN Departemen, *Simposium aspek-aspek masalah Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 1980
- Kristiyanti & Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinagrafika, Jakarta, 2009
- Mertokusumo Sudikno, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty Yogyakarta, Yogyakarta, 2002
- Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Prenanda Media Grup, 2012
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung 2014

- Sidharta, *Hukum Perlindungan Indonesia*, PT. grasindo, Jakarta, 2003
- Sondang P. Siagian, *Manajemen Stratejik*, Jakarta, Bumi Aksara, 2003
- Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, ctk. Tiga puluh Sembilan, Jakarta, Dnya Paramita, 2008
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2014
- Yusuf Sofie. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003
- Zaki Baridwan, *Intermediate Accounting* (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2010)
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Prenada mediagroup, 2016
- B. Jurnal**
- Desi Apriani, *Hak-hak Konsumen Dalam Bingkai Hak Asasi Manusia*, Fakultasm Hukum Universitas Islam Riau, 2020
- Green Ferry Mandias, *Analisis Pengaruh Pemanfaatan Smartphone Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Klabat*, Cogito Smart Journal, VOL.3 No.1 Juni 2017
- Intan trivena maria daeng dkk, *Penggunaan Smartphone Dalam Menunjang Aktivitas Perkuliahan Oleh Mahasiswa Fispol Unsrat Manado*, e-journal, Volume VI. No. 1. Tahun 2017
- Louis Yulius, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen*, *Lex Privatum*, Vol.I/No.3/Juli/2013

Magdalena Peggy Pantouw, *Peran dan Fungsi Lembaga Pengawasan Dalam Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, *Lex Crimen Vol. V/No. 6/Ags/2016*

Meilita Tryana Sembiring dan Carine, *Peninjauan Prospek Smartphone Global: Studi Pustaka*, talenta publisher, EE Conference Series 2. 2019

Muhammad Fadhli Dzil Akbar dkk, *pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada pemilik iphone (Studi Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis universitas diponegoro*, Vol. 5 No. 1 Tahun 2016

Sri Arlina, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Produk Kosmetik (Pemutih Wajah) Yang Mengandung Zat Berbahaya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, *UIR Law Review Vol. 02 No. 01, Pekanbaru, 2018*

Tami Rusli, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, *Pranata Hukum Volume 7 Nomor 1 Januari 2012*

C. Peraturan Perundang-undangan

Kitab undang - undang Hukum Perdata

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2016 tentang Sertifikasi Perangkat Telekomunikasi Pesawat Telepon Seluler, Komputer Genggam dan Komputer Tablet

Undang - undang nomor 8 tahun 1999 Perlindungan Konsumen

D. Website

www.KBBI.com, Diakses pada 19 Januari 2022

<http://eprints.umm.ac.id/46549/2/BAB%20I.pdf>, Diakses pada 15 Januari 2022 pukul 19.45 WIB

<https://www.merdeka.com/sumut/sejarah-perkembangan-smartphone-dari-masa-ke-masa-kln.html>, Diakses pada 15 Januari 2022 pukul 20.01 WIB

<http://repository.unair.ac.id/13313/4/4.%20BAB%20I%20PENDAHULUAN%20.pdf> Diakses pada 16 Januari 2022 pukul 14.22 WIB

<https://tekno.kompas.com/read/2021/01/13/18320087/sejarah-14-tahun-perjalanan-iphone-dari-masa-ke-masa?page=all> , Diakses pada 16 Januari pukul 14.36 WIB

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjRjd2x8T0AhUP73MBHacMAOAOQFnoECAMQAO&url=https%3A%2F%2Ffojs.unud.ac.id%2Findex.php%2Fkerthasemaya%2Farticle%2Fdownload%2F42077%2F25598%2F&usg=AOvVaw2AuFyos4_tX8R6E3t2ctuR, Diakses pada 19 Januari 2022 pukul 09.34 WIB

<https://tekno.kompas.com/read/2020/07/3...>, Diakses pada 19 Januari 2022 pukul 10.07 WIB

<https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/25725/140200472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, Diakses pada 19 Januari 2022 pukul 10.22 WIB

<http://etheses.iainkediri.ac.id/133/3/7.%20%20%20%20%20BAB%20II.pdf>, Diakses pada 13 mei 2022 pukul 13.4 WIB

<https://infokomputer.grid.id/read/122268566/ini-perbedaan-smartphone-rekondisi-refurbished-dan-black-market?page=all>, Diakses pada 13 mei 2022 pukul 13.58 WIB

<https://tekno.kompas.com/read/2019/11/19/18170087/cara-membedakan-iphone-rekondisi-dan-asli?page=all>, Diakses pada 13 mei 2022 pukul 14.16 WIB

