

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PEMBELI BARANG ELEKTRONIK (*SMARTPHONE*) SECARA *ONLINE* DI TOKO *MiPHONE STORE* JAYAPURA

Farida Tuharea¹, Maria Yeti Andrias², Irsan³ dan Dewi Rachmawati⁴

¹Dosen Fakultas Hukum Universitas Yapis Papua
email: idafaridatuharea@gmail.com

² Dosen Fakultas Hukum Universitas Yapis Papua
email: yetiandrias1973@gmail.com

³ Dosen Fakultas Hukum Universitas Yapis Papua
email: irsanuniyap@gmail.com

⁴Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Yapis Papua
email:

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembeli Barang Elektronik (*Smartphone*) Secara *Online* di Toko *MiPHONE STORE* Jayapura**” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen yang membeli barang elektronik (*Smartphone*) secara *online* dalam meng-*claim* garansi dan Faktor-faktor penyebab sulitnya konsumen meng-*claim* garansi di Toko *MiPHONE STORE* di Kota Jayapura. Hasil penelitian dalam kasus jual beli *online Smartphone* bermerek iPhone di toko *MiPHONE STORE* Jayapura menunjukkan bahwa, Bentuk perlindungan hukum yang diberikan pihak toko terhadap konsumen yang dirugikan antara lain; konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi/ganti rugi jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang ada pada deskripsi toko *online*, tetapi menunggu konfirmasi dari iBox pusat, Konsumen juga berhak dilayani dan diperlakukan dengan baik dan benar dalam hal proses peng-*claiman* garansi, jika dalam pengiriman ke iBox pusat *smartphone* hilang maka pihak toko mengganti dengan separuh harga. Faktor-faktor yang membuat peng-*claiman* garansi lama ada dua yakni faktor internal dan eksternal antara lain, Faktor Internal yakni; Habisnya stok barang yang ingin ditukarkan dengan *Smartphone* yang sama; Pihak dari Toko *MiPHONE STORE* lambat menangani keluhan dari konsumen dalam peng-*claiman* garansi. Kemudian Faktor Eksternal, antara lain : Nomor seri produk rusak, hilang, terdapat coretan atau tulisan tangan dan Produk telah dibongkar oleh pihak lain selain pihak iBox.

Kata kunci: *Perlindungan Hukum, Konsumen, Smartphone, MiPhone Store*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia saat ini perlindungan konsumen mendapat perhatian yang cukup baik karena menyangkut aturan untuk menciptakan kesejahteraan. Dengan adanya keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dapat menciptakan rakyat yang sejahtera dan makmur pada perkembangannya zaman yang serba digital, banyak pelaku usaha yang menjual barang melalui toko *online*, dan dampak negatif dari belanja *online* itu sendiri cenderung merugikan konsumen. Diantaranya dalam hal yang berkaitan dengan produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, kesalahan dalam pembayaran, ketidaktepatan waktu menyerahkan barang atau

pengiriman barang dan hal – hal lain yang tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.

Dalam jual beli melalui *online*, seringkali terjadi kecurangan. Kecurangan-kecurangan tersebut dapat terjadi yang menyangkut keberadaan pelaku usaha, barang yang dibeli, harga barang, dan pembayaran oleh konsumen, tidak jarang jual beli *online* dapat menimbulkan masalah, misalnya barang yang dibeli tidak sesuai dengan gambar yang dipasang dalam iklan toko tersebut, bahkan sering tidak sesuai dengan permintaan atau pesanan konsumen, ada juga konsumen lain yang mengeluh berbelanja *Smartphone* di toko *online* yakni salah satu konsumen bernama **Gatot**, ia mengeluh karena terdapat kerusakan pada kerusakan *smartphone* yang dibeli mengalami gangguan seperti saat dinyalakan ponsel tiba-tiba mati, baterai boros dan cepat habis, saat dicas ponsel tersebut panas, sinyal dan pengunduhan atau *update* aplikasi lelet.

Hal ini yang membuat konsumen menjadi kurang percaya berbelanja di toko *online*. Kondisi ini menyebabkan ketidakpuasan konsumen terhadap barang yang dibeli dan menyebabkan kerugian pada diri konsumen. Permasalahan yang kerap dikomentari seorang konsumen berkenaan dengan Pelaku usaha *online* diantaranya adalah:

1. Konsumen kecewa kepada pihak yang bersangkutan dalam pengiriman produk
2. Produk yang diterima seringkali tidak mirip dengan produk yang dipesan
3. Bentuk produk yang kurang bagus
4. Pengantaran produk atau pelayanannya yang kurang memuaskan
5. Membohongi konsumen tentang produk yang ditawarkan dengan berbagai alasan.

Konsumen berhak memperoleh kenyamanan serta keamanan dari produk dan pelayanan yang ditawarkan kepadanya. Jenis produk serta pelayanan tidak boleh membahayakan atau merugikan salah satu pihak jika dipakai agar konsumen tidak dirugikan secara jasmani maupun rohani.

Saat ingin melakukan peng-*claiman* garansi atas barang baru yang mengalami kerusakan dalam *smartphone*, pelaku usaha mengatakan akan membantu konsumen dalam proses claim garansi pada *smartphone* yang rusak selama bukan kesalahan dari pengguna seperti jatuh, pecah dll, masih bisa diajukan, namun *claim*-nya lama karena alasan estimasi pengiriman hp dari jayapura sampai jakarta yang membutuhkan waktu selama 2 (dua) minggu, itupun belum lagi menunggu persetujuan pihak perusahaan iBox untuk menunggu digantikan dengan unit yang baru. Seharusnya ada jaminan yang diterima selama proses peng-*claiman* masih berjalan, tetapi pelaku usaha tidak memberikan jaminan. Seharusnya pelaku usaha tersebut dikenai saksi atas ganti rugi karena ketidaksesuaian barang yang dibeli oleh konsumen, dalam pembelian barang di toko *online* harus ada jaminan atas barang yang diperjual-belikan sehingga konsumen merasa nyaman dalam melakukan pembelian.

Dalam hal ini objek yang diperdagangkan harus jelas, produk yang ditawarkan kepada konsumen lewat media *online*, harus disertai informasi yang jelas, agar tidak memanipulasi pembeli. Informasi ini diperlukan agar seorang pembeli tidak merasa bingung dengan produk yang dibeli, sehingga konsumen tidak merasa dirugikan.

Kebanyakan konsumen yang membeli di toko *online* mendapati barangnya tidak sesuai dengan keinginannya, mereka hanya melakukan keluhan dibelakang tanpa mau protes kepada pelaku usaha untuk mendapatkan keadilan. Kenyataannya sampai saat ini konsumen hanya dirugikan dan pelaku usahalah yang mendapatkan keuntungan sepihak, padahal perlindungan konsumen sangat penting dalam melakukan transaksi di toko *online*, agar kejadian seperti ini tidak terulang kembali. Oleh karena itu, dari uraian masalah diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengambil judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembeli Barang Elektronik (*Smartphone*) Secara *Online* Di Toko *Miphone Store* Jayapura”**

Bedasarkan uraian yang telah dipaparkan pada latar belakang masalah diatas maka peneliti mengajukan rumusan masalah sebagai berikut Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap konsumen yang membeli barang elektronik secara *online* dalam meng-*claim* garansi di toko *MiPHONE STORE* Jayapura?

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Menurut Philipus M. Hadjon Perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah adanya sengketa, yang mengarahkan pemerintah untuk bersikap hati-hati dalam mengambil keputusan berdasarkan diskresi, dan perlindungan represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.¹ Dapat disimpulkan bahwa Perlindungan hukum atau legal protection merupakan kegiatan untuk menjaga atau memelihara masyarakat demi mencapai keadilan. Kemudian perlindungan hukum dikonstruksikan sebagai bentuk pelayanan, dan subjek yang dilindungi.²

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Menurut Az Nasution hukum Perlindungan Konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen. Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah³

3. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha

Menurut Pasal 1 Ayat 2 UUPK “konsumen adalah Setiap orang pemakai barang dan /jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan”⁴

Menurut Az. Nasution menyatakan bahwa dalam penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.⁵

4. Asas dan Tujuan Perlindungan Hukum Konsumen

Adapun asas – asas perlindungan konsumen sebagaimana Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

- a. Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar – besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat Indonesia diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- c. Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual;

¹ Philipus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya. PT Bina Ilmu. hlm. 29

² Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, “Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi”, cet. 1, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 261.

³ Hukum Online “Perlindungan Hukum Menurut Ahli” diakses dari <http://www.hukumonline.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/> diakses pada tanggal 8 November 2022 pada pukul 06.10 WIT

⁴ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana, 2011, hlm 63.

⁵ AZ Nasution, *undang-undang perlindungan konsumen pada seluruh barang dan jasa ditinjau dari pasal undang-undang nomor 8 tahun 1999*, (makalah, 14 Januari 2001), hlm.6

- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- e. Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Dalam Pasal 3 Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen juga menjelaskan tentang tujuan dari Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

5. Hak-hak beserta kewajiban konsumen dan pelaku usaha

Di Indonesia ada dua Undang-undang yang mengatur mengenai Hak konsumen, ketentuan ini terdapat pada Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ketentuan kedua terdapat pada KUHPer, didalam KUHPer beberapa Pasal ini mengatur mengenai ganti kerugian sebagai Hak dari konsumen, Pasal-pasal yang mengatur yaitu pada Pasal 1480, Pasal 1481, Pasal 1487, Pasal 1496, Pasal 1501, dan Pasal 1509 KUH Perdata. Pada Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

a. Ada delapan aspek yang mengatur mengenai hak konsumen yang penulis rangkum, yaitu:

1. Konsumen BerHak menerima dan mengkosumsi Barang/Jasa secara nyaman, aman dan terjaga keselamatannya.
2. Konsumen BerHak dalam mendapatkan dan memilih barang/jasa yang sesuai dengan kondisi dan jaminan yang diperjanjikan penjual serta dapat menyesuaikan dengan nilai tukar barang/jasa yang dibeli.
3. Konsumen berHak menerima informasi yang jujur, yang benar dan jelas atas kondisi barang/jasa yang diterimanya serta memperoleh jaminan dari barang/jasa tersebut.
4. Konsumen BerHak menyampaikan dan memiliki hak untuk didengar keluhannya atas barang/jasa yang digunakannya.
5. Apabila mengalami sengketa maka konsumen BerHak mendapatkan advokasi, perlindungan serta upaya penyelesaian sengketa sebagai bentuk dari perlindungan kosumen secara adil.
6. Konsumen BerHak menerima pembinaan serta pendidikan bagi konsumen.
7. Konsumen BerHak menerima pelayanan secara benar dan diperlakukan secara jujur serta tidak diskriminatif.

8. Apabila barang/jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan maka konsumen berhak memperoleh ganti rugi dan/atau penggantian serta kompensasi sebagaimana mestinya

Hak-hak konsumen yang telah disebutkan diatas dapat dikatakan belum dipenuhi oleh situs belanja online, dan belum memenuhi aspek mengenai hak-hak konsumen, hal ini menjadi suatu anggapan bahwa hak-hak yang harusnya diperoleh konsumen belum dilindungi dan dipenuhi oleh pihak penjual. Pada umumnya pihak konsumen tidak dapat berbuat apa-apa dimana mereka harus menerima perjanjian tersebut, mereka harus bersedia tidak memperoleh barang, pelayanan, dan jasa yang di-inginkan. Sehingga penting pemerintah untuk melindungi hak hak prinsipil konsumen sebagaimana yang diamanfaatkan dalam Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia.

Perlindungan Konsumen merupakan masalah kepentingan manusia dan menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha dan pemerintah

b. Berikut ini adalah Kewajiban dari Konsumen sebagai berikut:

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

c. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pengaturan mengenai kewajiban pokok dalam melakukan transaksi jual beli terdapat pada Bab Jual Barang angka 15 dan pada Bab Transaksi angka 7, kewajiban bagi penjual atau pelaku usaha terdapat pada Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen, bagi situs belanja online mereka hanya membuat dan menerapkan tiga kewajiban yang harus dilakukan, yaitu sebagai berikut:

1. Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan barang
2. Pelaku usaha memiliki kewajiban agar memberikan informasi secara jelas dan benar
3. Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk melakukan ganti rugi.

Tetapi didalam peraturan perundang-undangan di Indonesia tidak hanya menerapkan tiga kewajiban tersebut namun diatur lebih rinci sehingga tidak ada yang merasa dirugikan antara kedua belah pihak terutama konsumen, seperti contoh peraturan diluar dari kewajiban yang telah disebutkan diatas yaitu Pasal 1473 KUHPer yang mengatur mengenai kejelasan dari penjual dalam melakukan transaksi dan untuk apa mengikatkan diri, pada Pasal 1476 mengatur tentang biaya dalam penyerahan barang dari penjual, pasal-pasal lain dalam KUHPer yaitu Pasal 1477, Pasal 1481, Pasal 1482, Pasal 1483, yang Pasal-pasalnya mengatur mengenai ganti rugi, selain KUHPer Undang-undang lain yang mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha terdapat pada Pasal 7 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang telah disebutkan diatas, diantaranya sebagai berikut: Huruf (a) menyebutkan mengenai itikad baik, Huruf (b) menyebutkan mengenai informasi, Huruf (c) menyebutkan mengenai bagaimana pelayanan yang baik terhadap konsumen, Huruf (d) menyebutkan mengenai jaminan mutu barang, Huruf (e) menyebutkan mengenai garansi, Huruf (f) menyebutkan mengenai ganti rugi terhadap penggunaan suatu barang, Huruf (g) menyebutkan mengenai ganti rugi apabila terjadi wanprestasi.

Namun pada situs belanja online hanya berpedoman pada peraturan yang dibuat yaitu pada kewajiban dalam menyampaikan informasi secara benar, jelas, dan jujur, dalam menyerahkan barang, dan ganti rugi tanpa memperhatikan peraturan tertulis yang telah dibuat dan dibukukan dalam bentuk peraturan perundang-undangan, karena para pemilik situs belanja online berfikir bahwa setelah memenuhi tiga kewajiban pelaku usaha tersebut maka telah terpenuhi segala kewajiban mereka.

Padahal banyak kewajiban dari pelaku usaha yang harus dipenuhi selain dari 3 aturan yang mereka buat tersebut, seperti yang telah penulis sebutkan diatas yaitu didalam KUHP pada Pasal 1473, Pasal 1476, Pasal 1477, Pasal 1481, Pasal 1482, Pasal 1483, Pasal 1488, Pasal 1499, Pasal 1508, dan Pasal 1510 didalam undang-undang lain yaitu pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

d. Berikut ini merupakan Hak dari Pelaku Usaha, sebagai berikut:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

e. Berikut ini kewajiban dari pelaku usaha, sebagai berikut :

1. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

B. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli Online

Pengertian Jual Beli Online

Jual beli *online* adalah persetujuan saling mengikat melalui *internet* antara penjual sebagai pihak yang menjual barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual. Jual beli secara *online* menerapkan sistem jual beli di *internet*. Dimana pembeli dan penjual langsung antara tidak perlu bertemu langsung. Jual beli dilakukan melalui suatu jaringan yang terkoneksi dengan menggunakan *handphone*, *computer*, tablet, dan lain-lain.

C. Tinjauan Umum Tentang Smartphone

Pengertian Smartphone

Smartphone merupakan media yang dapat dengan cepat memberikan informasi melalui fasilitas *internet*nya. *Smartphone* mampu menghubungkan manusia jarak jauh dengan aplikasi pendukung seperti Email, SMS, *Whatsapp*, dll. *Smartphone* adalah komputer mini atau komputer saku. Informasi dapat diakses dengan cepat dari perangkat komputer melalui jaringan *internet*. Ponsel cerdas juga dapat digunakan untuk mengakses media sosial, seperti *instagram*, *twitter*, *facebook*, dan membuka situs web lainnya dengan bantuan *internet*.

D. Tinjauan Umum Tentang Garansi

1. Pengertian Garansi

Garansi merupakan istilah yang berasal dari bahasa Inggris yaitu *warranty* yang berarti jaminan atau tanggungan. Kamus besar bahasa Indonesia juga memberikan artian mengenai garansi dimana garansi memiliki arti tanggungan, sedang dalam ensiklopedia Indonesia, garansi adalah bagian dari suatu perjanjian dalam jual beli, dimana penjual menanggung kebaikan atau keberesan barang yang dijual untuk jangka waktu yang ditentukan.

2. Macam-macam Garansi

Garansi yang terdapat pada suatu produk memiliki beberapa macam garansi, macam-macam garansi tersebut memiliki tiga jenis, diantaranya adalah:

a. Garansi Resmi merupakan garansi yang berasal dari produsen selaku pemilik dan pemegang merk dagang di seluruh dunia. Tujuan dari garansi ini adalah agar setiap pembeli merasa terjamin ketika produk mengalami kendala atau kerusakan.

b. Garansi Distributor merupakan garansi yang berasal dari agen yang membawa masuk suatu produk ke dalam negeri. Jika produk mengalami kerusakan maka pihak yang akan memperbaiki adalah service center yang tertera pada kartu garansi tersebut.

c. Garansi Internasional merupakan garansi yang berasal dari toko atau penjual produk dengan durasi tertentu, sesuai dengan yang tertera pada info detail produk⁶

METODE PENELITIAN

Penelitian ini penulis menggunakan dua tipe penelitian yaitu Penelitian Normatif, dan Penelitian Empiris, dengan dasar penelitian studi *survey*, dengan mengambil salah satu toko *online* dan menetapkan satu toko elektronik di Jayapura seperti Toko *MiPHONE STORE* Jayapura. Untuk memperoleh data maka penelitian ini menggunakan 3 (tiga) metode yaitu pengumpulan data melalui observasi, dipadukan dengan melakukan wawancara dengan informan, dan didukung oleh dokumentasi berupa dokumen yang relevan dengan objek penelitian, dan analisis data ini dilakukan secara kualitatif, yaitu meliputi tahap pengumpulan data, klasifikasi data dan penyajian data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Perlindungan Hukum terhadap konsumen yang membeli barang elektronik secara *online* dalam meng-*claim* garansi di Toko *MiPHONE STORE* Jayapura

Dalam kasus yang dialami oleh saudara Gatot selaku konsumen dan pembeli *smartphone* secara *online* di Toko *MiPHONE STORE*, saat saudara Gatot memesan satu unit iPhone 11 Pro, saudara Gatot sudah menyelesaikan transaksi terhadap penjual dan saat *smartphone* telah tiba, saudara Gatot mengetahui bahwa *smartphone* yang dibeli secara *online* mengalami adanya gangguan antara lain yaitu :

1. Saat ingin melakukan pengisian daya suhu *smartphone* melebihi suhu normal, seperti panas yang berlebihan.

⁶ Simon Hill, 2014. *Phone Warranties Explained*, Diunduh dalam <http://www.androidauthority.com/phone-warranties-explained-525998/>. Diakses tanggal 10 november pada pukul 18.13 WIT

2. *Smartphone* sering mati dan stuck dilogo Apple , padahal masih ada daya baterai.
3. Pengunduhan aplikasi dan update sangat lambat.

Pada saat saudara Gatot, ingin mengajukan peng-klaiman garansi pada pihak *MiPHONE STORE*, pelaku usaha mengatakan bahwa sebelum mengirimkan produk tersebut kepada konsumen, ia sudah mengecek bahwa barang tersebut dalam keadaan baru dan masih tersegel dalam box, ia juga tidak bisa mengganti dengan unit yang baru karena pihak dari toko *MiPHONE STORE* akan mengalami kerugian yang besar, dikarenakan Toko *MiPHONE STORE* merupakan distributor oleh karena itu hasil dari penjualan *smartphone* tidak mendapatkan keuntungan yang besar, akan tetapi *MiPHONE STORE* selaku pelaku usaha akan membantu konsumen untuk melakukan peng-klaiman garansi ke pihak iBox pusat.

Namun akan terjadi hambatan yang disebabkan prosedur pengiriman *smartphone* ke pihak iBox pusat yang berada di Jakarta akan memakan waktu. Belum lagi estimasi pengiriman dari pihak ekspedisi yakni JNE diperkirakan sampai sekitar 2 (dua) minggu, dan apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti pada saat proses pengiriman dari pihak JNE, seperti barang hilang dalam perjalanan. Pelaku usaha lepas tangan dan tidak bertanggung jawab, atau biasa disebut dengan *Overmacht*. *Overmacht*, merupakan tanggung jawab yang semula berada di tangan penjual telah beralih menjadi tanggung jawab pihak ekspedisi sebagai jasa pengirim dari pihak penjual kepada pihak pembeli.

Namun ini bertentangan dengan Pasal 1472 KUHPer yang menyebutkan bahwa beban resiko tetap di tanggung penjual, tetapi pada kenyataannya resiko yang tadi seharusnya menjadi beban pihak penjual berpindah tangan kepada pihak ekspedisi atau jasa pengirim, aturan ini menjadi tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Saat barang yang dikirim tiba di pihak iBox pusat, itupun masih menunggu persetujuan dan pengecekan ulang pada *smartphone* untuk diganti dengan unit baru yang sama, dengan catatan bukan kesalahan dari pengguna. Dan segala bentuk biaya yang timbul terkait dengan peng-klaiman garansi maka biaya tersebut ditanggung oleh konsumen, itulah yang membuat konsumen akhirnya merasa dirugikan karena adanya biaya tambahan.

Dari kasus yang dialami oleh saudara Gatot selaku konsumen, pelaku usaha tidak memberikan informasi yang jelas atas barang yang dijual dan akhirnya konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha, pelaku usaha juga harus melakukan ganti rugi, seperti yang tertulis dalam Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang membahas tentang kewajiban pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan dan dikuatkan dengan Pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang membahas tentang pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat menggunakan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, dan juga pihak *MiPHONE STORE* akan dikenakan sanksi secara perdata dengan memberikan ganti rugi, sesuai dengan isi yang terdapat pada Buku III Pasal 1504 dan 1506 KUHPer tentang perikatan “Penjual harus menanggung atau mengganti rugi terhadap cacat tersembunyi, ia harus menjamin barang terhadap cacat tersembunyi, meskipun ia sendiri tidak mengetahui adanya cacat itu, kecuali jika dalam hal demikian ia telah meminta diperjanjikan bahwa ia tidak wajib menanggung sesuatu apapun”.

Sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 penulis merangkum sebagian hak-hak konsumen, yang berbunyi seperti berikut:

1. Konsumen berhak menerima informasi yang jujur, yang benar dan jelas atas kondisi barang/jasa yang diterimanya serta memperoleh jaminan dari barang/jasa tersebut.
2. Apabila barang/jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan maka konsumen berhak memperoleh ganti rugi dan/atau penggantian serta kompensasi sebagaimana mestinya.

Dari hasil penelitian menunjukkan, pihak toko MiPHONE STORE Jayapura memberikan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan antara lain; konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi/ganti rugi jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang ada pada deskripsi toko *online* tetapi menunggu konfirmasi dari iBox pusat, konsumen mempunyai hak untuk mendapat itikad baik dari pelaku usaha dalam artian pelaku usaha beritikad baik dalam jual beli tanpa ada unsur penipuan dan memberikan informasi yang jujur dan benar tentang kondisi barang yang dijual, konsumen juga berhak dilayani dan diperlakukan dengan baik dan benar jika dalam proses pengiriman ke iBox pusat barang hilang maka pihak toko mengganti dengan separuh harga.

Tetapi nyatanya dalam peng-klaiman garansi pada toko *MiPHONE STORE* sangat lama, karena posisi konsumen disini sebagai pihak yang dirugikan akibat smartphone yang dibeli mengalami gangguan dan saat mengajukan peng-klaiman garansi untuk ditukar dengan unit baru belum bisa terlaksana dengan baik, ditambah lagi prosedur yang cukup panjang dan menyita waktu terkadang menjadi penghambat utama bagi konsumen untuk melakukan tuntutan atas kerugian yang mereka alami dengan berbelanja di situs belanja online.

B. Faktor-faktor Penyebab sulitnya konsumen meng-claim garansi di toko MiPHONE STORE Jayapura.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap saudara Doni, selaku pemilik usaha ada dua faktor penyebab sulitnya konsumen dalam meng-claim garansi pada smartphone yakni Faktor Internal dan Faktor Eksternal sebagai berikut :

1. Faktor Internal

Faktor internal yang dimaksud adalah adanya masalah yang ada pada di Toko *MiPHONE STORE*.

- a. Adanya salah input terkait nomor garansi
- b. Pihak dari Toko MiPHONE STORE lambat menangani keluhan konsumen dalam peng-klaiman garansi.
- c. Tidak memberikan nota pembayaran atau bukti pembelian
- d. Habisnya stok barang yang ingin ditukarkan dengan Smartphone yang sama
- e. Lamanya proses pengecekan unit terkait dengan keluhan dari konsumen

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang dimaksud dimana perusahaan iBox harus benar-benar mempertimbangkan dan melakukan analisa unit yang ingin mengajukan klaim garansi kemudian perusahaan harus melihat apakah faktor eksternal bisa dikendalikan atau tidak, jika faktor eksternal tidak bisa dikendalikan maka menjalankan program garansi tidak ada gunanya, antara lain sebagai berikut :

- a. Invoice dan kartu garansi asli rusak, hilang atau tidak diperlihatkan saat ingin melakukan proses peng-klaiman garansi.
- b. Nomor seri produk rusak, hilang, dan terdapat coretan atau tulisan tangan
- c. Produk telah dibongkar oleh pihak lain selain pihak iBox
Yang dimaksud dengan produk yang telah dibongkar contohnya seperti pada saat terjadi kerusakan pada smartphone, konsumen langsung membawa smartphone yang rusak untuk diperbaiki pada konter smartphone lain dan bukan dibawa langsung kepada pihak penjual atau pihak iBox
- d. Kesalahan Pengguna (human error)
Kesalahan pengguna yang dimaksud disini adalah akibat kelalaian pengguna sengaja maupun tidak disengaja seperti, smartphone tersebut rusak akibat kecelakaan, terjatuh, terbanting, terkena cairan, perubahan tegangan listrik seperti smartphone yang dibiarkan terisi daya seharian hingga mengakibatkan baterai menjadi kembung. Ada human eror yang tidak disengajai seperti, smartphone rusak dikarenakan bencana alam, banjir, tersambar petir, kebakaran dan lain sebagainya akan tetapi jika ingin melakukan klaim garansi akan dikenai biaya tambahan.
- e. Rusak karena binatang
Kesalahan ini hampir sama seperti human eror atau kesalahan pengguna karena kelalaian pengguna yang menaruh smartphone sembarangan dan mengakibatkan kerusakan karena digigit hewan seperti anjing, binatang tidak terduga lainnya seperti, tikus, serangga, dan lain-lain.
- f. Lewatnya waktu dari tanggal tertera di buku Garansi.
Seperti halnya pada makanan ada batas masa kadaluarsanya, begitupun sama halnya dengan masa berlaku pada *smartphone*. Saat terjadi kerusakan yang tidak disengaja ataupun human eror atau kesalahan dari pengguna. Saat konsumen ingin melakukan peng-klaiman garansi terhadap unit yang rusak selama belum lewat dari waktu dan tanggal yang tertera pada buku garansi maka masih bisa diajukan peng-klaiman dan apabila lewat dari tanggal tersebut maka penggantian unit baru akan ditolak oleh pihak iBox.
- g. Hilangnya segel pada *smartphone*
Hilangnya segel yang diartikan disini adalah saat pembelian unit baru iPhone pada box belakang smartphone terdapat segel seperti garis putus-putus, dan apabila pada saat proses peng-klaiman garansi segel tersebut rusak, cacat dan dan hilang maka konsumen tidak bisa mengajukan peng-klaiman untuk digantikan dengan unit baru.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian, maka kesimpulan dari kasus jual beli online smartphone di Toko MiPHONE STORE Jayapura adalah Bentuk perlindungan hukum yang diberikan pihak toko terhadap konsumen yang dirugikan antara lain; konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi/ ganti rugi jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang ada pada deskripsi toko online, tetapi menunggu konfirmasi dari iBox pusat, Konsumen juga berhak dilayani dan diperlakukan dengan baik dan benar dalam hal proses peng-klaiman garansi, jika dalam pengiriman ke iBox pusat smartphone hilang maka pihak toko mengganti dengan separuh harga.

B. Saran

1. Bagi Konsumen atau masyarakat yang membeli barang elektronik sebaiknya mencari tau kelebihan dan kekurangan dari barang yang ingin dibeli melalui online maupun secara konvensional. Bagi Pelaku usaha ada baiknya memberikan informasi yang akurat, dan tepat, agar tidak membuat konsumen merasa kebingungan dan apabila konsumen mengalami kerugian dikarenakan terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dalam proses peng-*claiman* pada garansi seharusnya pelaku usaha bertanggung jawab penuh.

DAFTAR PUSTAKA

a. Buku

Az Nasution, 2001. Undang-undang perlindungan konsumen pada seluruh barang dan jasa ditinjau dari Pasal undang-undang nomor 8 tahun 1999.

Philipus M. Hadjon. 1987. Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia. Surabaya. PT Bina Ilmu.

Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, 2013 “Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi”, cet. 1, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana, 2011

b. Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-undang Hukum Pidana

C. Data Internet

Simon Hill, 2014. Phone Warranties Explained, dalam <http://www.androidauthority.com/phone-warranties-explained-525998/>. Diakses tanggal 10 november pada pukul 18.13 WIT

Hukum Online “Perlindungan Hukum Menurut Ahli” diakses dari <http://www.Hukumonline.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/> diakses pada tanggal 8 November 2022 pada pukul 06.10