

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS LAYANAN PURNA JUAL
BELI IPHONE BEKAS**

**(Studi Kasus Praktik Layanan Purna Jual Beli Berdasarkan Bukti
Pembayaran Di Kota Malang)**

SKRIPSI

OLEH :

MOH. ZAYYIN

19220152



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2023

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS LAYANAN PURNA JUAL

BELI IPHONE BEKAS

**(Studi Kasus Praktik Layanan Purna Jual Beli Berdasarkan Bukti
Pembayaran Di Kota Malang)**

SKRIPSI

OLEH :

MOH. ZAYYIN

19220152



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah

Dengan kesadaran dan penuh dengan tanggung jawab terhadap hasil penelitian yang penulis teliti merupakan sebagai bentuk wujud dari ranah perkembangan keilmuan, maka skripsi dengan judul :

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS LAYANAN PURNA JUAL BELI IPHONE BEKAS

**(Studi Kasus Praktik Layanan Purna Jual Beli Berdasarkan Bukti
Pembayaran Di Kota Malang)**

Merupakan hasil yang murni ditulis dan disusun oleh peneliti, bukan hasil plagiasi apalagi bentuk duplikat dengan cara mengubah karya orang lain, seolah-olah menjadi karya peneliti. Apabila dikemudian hari ditemukan kesamaan hasil yang mengarah pada tindakan kejahatan akademik baik secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang diperoleh karenanya akan otomatis batal demi hukum.

Malang, 19 Oktober 2023



Penulis

Moh Zayyin

NIM 19220152

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara MOH ZAYYIN dengan NIM 19220152 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan Judul :

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS LAYANAN PURNA JUAL BELI IPHONE BEKAS

(Studi Kasus Praktik Layanan Purna Jual Beli Berdasarkan Bukti Pembayaran Di Kota Malang)

Telah dianggap memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk disetujui dan diajukan kepada dewan penguji skripsi.

Mengetahui,

**Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah**



Dr. Fakhruddin. M.Hl.
NIP. 197408192000031002

Malang, .20 Oktober 2023

Dosen Pembimbing



Dwi Hidayatul Firdaus M.Sl.
NIP. 198212252015031002

BUKTI KONSULTASI



KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Gajayana 50 Malang Telp. (0341) 551354 Fax. (0341) 572533

Nama : Moh. Zayyin
NIM : 19220152
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Dosen Pembimbing : Dwi Hidayatul Firdaus. M.SI.
Judul Skripsi : **TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS LAYANAN PURNA JUAL BELI IPHONE BEKAS (Studi Kasus Praktik Layanan Purna Jual Beli Berdasarkan Bukti Pembayaran Di Kota Malang)**

No.	Hari/Tanggal	Mater Konsultasi	Paraf
1.	Selasa, 19 September 2022	Proposal Skripsi	
2.	Rabu, 21 September 2022	BAB I, II, III	
3.	Rabu, 28 September 2022	Revisi BAB I, II, III	
4.	Senin, 17 Oktober 2022	ACC Proposal Skripsi	
5.	Rabu, 18 Januari 2023	Revisi BAB I, II, III	
6.	Rabu, 08 Februari 2023	ACC BAB I, II, III	
7.	Rabu, 10 Mei 2023	Outline BAB IV	
8.	Kamis, 08 Juli 2023	Revisi BAB IV	
9.	Selasa, 17 Oktober 2023	ACC BAB IV dan BAB V	
10.	Jumat 27 Oktober 2023	ACC SKRIPSI dan ABSTRAK	

Malang, 20 Oktober 2023
Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah

Dr. Fakhruddin. M.HI.
NIP. 197408192000031002

HALAMAN PENGESAHAN

Dewan Penguji Skripsi saudara Moh. Zayyin, NIM 19220152, mahasiswa
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam
Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS LAYANAN PURNA JUAL
BELI IPHONE BEKAS**

**(Studi Kasus Praktik Layanan Purna Jual Beli Berdasarkan Bukti
Pembayaran Di Kota Malang)**

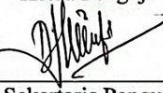
Telah dinyatakan lulus dalam sidang ujian skripsi, dengan nilai: 84

Dengan Penguji:

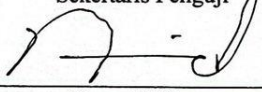
1. H. Faisal Agil Al Munawar, LC., M. Hum.
NIP. 198810192019031010
2. Dwi Hidayatul Firdaus, S.HI., M. SI.
NIP. 198212252015031002
3. Dr. H. Noer Yasin, M. H.I.
NIP. 196111182000031001



Ketua Penguji



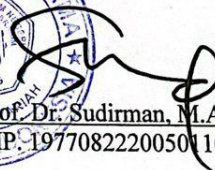
Sekertaris Penguji



Penguji Utama

Malang, 11 Desember 2023
Dekan Fakultas Syariah,





Prof. Dr. Sudirman, M.A.
NIP. 197708222005011003

HALAMAN MOTTO

“Kunci Keberhasilan Yang Sebenarnya Adalah Konsistensi”

B.J. Habiba

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberi limpahan Rahmat dan Hidayah kepada Makhluk-Nya, hanya dengan limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya, kami menggukirkan sebuah penulisan skripsi yang berjudul **“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS LAYANAN PURNA JUAL BELI IPHONE BEKAS (Studi Kasus Praktik Layanan Purna Jual Beli Berdasarkan Bukti Pembayaran Di Kota Malang)”**, dapat diselesaikan dengan curahan kasih sayang-Nya, kedamaian dan ketenangan jiwa. Shalawat serta salam selalu kita kepada baginda kita, Nabi Muhammad SAW yang telah mngejarkan serta membimbing kita dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang dengan adanya Islam. Semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapat syafaat dari beliau di hari akhir kelak. Amin.

Dengan segala daya dan upaya serta bantuan, bimbingan maupun pengarahan dan hasil diskusi daari berbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada batas kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang;
2. Dr. Sudirman, M.A selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang;
3. Dr. Fakhruddin. M.HI selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang;
4. Aditya Prastian Supriyadi, S,H.,M.H selaku dosen pembimbing skripsi. Penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada beliau atas waktu yang telah

beliau berikan untuk memberikan arahan, bimbingan dalam menulis skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikannya.

5. Dr. Abbas Arfan, Lc., M.H selaku dosen wali penulis selama menempuh studi di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan masukan dan arahan guna penyempurnaan skripsi ini.
7. Segenap Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikkan pembelajaran, mendidik, membimbing, serta mengamalkan ilmunya dengan ikhlas dan pebuh kesabaran. Semoga ilmu yang kami dapatkan dapan bermanfaat dan berguna bagi penulis untuk bekal selanjutnya.
8. Seluruh Staf serta Karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan banyak bantuan dalam pelayanan akademik selama menempuh studi di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
9. Kepada kedua orang tua saya dengan sabar memberikan dukungan dan do'a serta selalu memberikan semangat dari awal studi hingga saat ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan dan menjadi orang yang berbahagia di dunia maupun akhirat.
10. Teruntuk kakak-kakak saya. Nur Dita Maliyah dan Fajar Maulana, yang paling berarti di hidup saya terima kasih karena kalian merupakan salah satu motivasi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. Terima kasih juga kepada diri saya sendiri, karena telah bertahan dan kuat dalam menjalani segala prosesnya.
12. Kepada sahabat-sahabat Program Studi HES yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu dimana mereka selalu memberikan semangat belajar yang tinggi dan selalu memberikan motivasi kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga apa yang telah penulis peroleh selama menempuh studi di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dapat bermanfaat bagi penulis khususnya bagi pembaca. Disini penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis tulis mempunyai kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap kritik dan saran dari pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, 19 Oktober 2023

Penulis

Moh. Zayyin

PEDOMAN TRANSILITERASI

A. Umum

Transliterasi adalah merupakan pemindah alihan sebuah tulisan Arab kedalam bentuk tulisan latin (Indonesia), Hal ini, bukanlah merupakan terjemahan bahasa Arab kedalam bentuk bahasa Indonesia. Maka yang termasuk dalam kategori ini adalah nama Arab dari Bangsa Arab, sedangkan apabila nama Arab dari bangsa Arab ditulis dengan ejaan sebagaimana dalam bahasa nasionalnya, ataupun sebagaimana tertulis daam bentuk buku yang menjadi bahan rujukan. Adapun penulisan judul buku dan *footnote* atau daftar pustaka maka tetap mengikuti ketentuan yang tertuang dalam transliterasi ini.

Dari banyaknya sebuah pilihan dan ketentuan transliterasi yang bisa dipergunakan dalam penulisan karya ilmiah, baik yang berstandar nasional, berstandar internasional maupun ketentuan yang memang khusus digunakan oleh penerbit tertentu. Adapun transliterasi yang digunakan oleh Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malangyakni menggunakan EYD plus, sehingga transliterasi yang berdasarkan pada Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tertanggal pada 22 Januari 1998, Nomor 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana yang sudah tertera dalam buku Pedoman Transliterasi Bahasa Arab (*A Guide Arabic Transliteration*), *INIS Fellow* 1992.

B. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan Transliterasi ke dalam huruf Latin, maka dapat dilihat pada halaman sebagai berikut :

ا = Tidak dilambangkan	ض = dl
ب = b	ط = th
ت = t	ظ = dh
ث = ts	ع = ‘ (koma menghadap keatas)
ج = j	غ = gh
ح = h	ف = f
خ = kh	ق = q
د = d	ك = k
ذ = dz	ل = l
ر = r	م = m
ز = z	ن = n
س = s	و = w
ش s	ه = h
ص sh	ي = y

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila berada di awal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak ditengah atau di akhir kata, maka di lambangkan dengan tanda koma diatas (‘), berbalik dengan koma (‘) sebagai pengganti lambang “ع”.

C. Vokal, Panjang Dan Diftong

Vokal dalam bahasa Arab, sama seperti voka bahasa Indonesia, yakni

terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa sebuah danda dan harakat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Hurus Latin	Nama
ا	Fathhah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dhammah	U	U

Khusus untuk bacaan ya' nisbat, maka tidak diperbolehkan digantikan dengan "I" akan tetapi tetap ditulis dengan "iy" agar dapat menggambarkan ya' nisbat di akhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya' setelah *fathah* maka ditulis dengan "aw" dan "ay".

Maka dapat diperhatikan dan dicermati contoh sebagai berikut :

Diftong (aw) = و misalnya قول menjadi qawla

Diftong (ay) = ي misalnya خير menjadi khayrun

D. Ta' marbûthah (ة)

Ta' marbûthah ditransliterasikan dengan "t" jika berada di tengah-tengah kalimat, tapi apabila Ta' marbûthah tersebut berada diakhir kalimat, maka di transliterasikan dengan menggunakan "h" misalnya للمدرسة الرسالة menjadi *al-ri-salat li al-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah yang terdiri di susunan *mudlaf* dan *mudlaf layh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "t" yang disambungkan dengan kalimat yang berikutnya, misalnya الله رَحمة في menjadi *Fi Rahmatillah*.

E. Kata Sandang Dan Lafadh al-Jalâlah

Kata sandang yang berupa “al” (ال) di tulis dangan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan jika “al” dalam *lafadh al-Jalâlah* yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan.

Sehingga dapat diperhatikan beberapa contoh sebagai berikut :

1. Al-Imâm al-Bukhâriy menyatakan...
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya yang menjelaskan...
3. Masyâ' *Allâhkânawamâ lam yasya' lam yakun.*
4. *Billâh 'azzawajalla.*

F. Nama dan Kata Arab Terindonesiakan

Sejatinya pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari bahsa Arab harus ditulis dengan menggunakan pedoman sistem transliterasi. Jika kata tersebut merupakan menunjukkan dari orang Indonesia atau bahasa Arab yang sudah di Indonesiakan, maka tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Sebagaimana Contoh berikut :

“...Abdurrahman Wahid, mantan Presiden RI keempat, dan Amin Rais mantan Ketua MPR pada masa yang sama, telah melakukan kesepakatan untuk menghapuskan nepotisme, kolusi dan korupsi dari muka bumi Indonesia, dengan salah satu caranya melalui pengintensifan salat di berbagai kantor pemerintahan, namun...”

Perhatikan penulisan nama “Abdurrahman Wahid,” “Amien Rais” dan kata “shalat” ditulis dengan menggunakan tata cara penulisan Bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan penulisan Namanya. Kata-kata tersebut sekalipun

berasal dari Bahasa Arab, namun ia berupa nama dan orang Indonesia dan terindonesiakan, untuk itu tidak ditulis dengan cara “Abd al-RahmânWahîd,” “AmînRaîs,” dan bukan ditulis dengan “shalât.”

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
BUKTI KONSULTASI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN MOTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
DAFTAR ISI.....	xv
ABSTRAK.	
.....	xvii
i	
ABSTRACT	
.....	xi
x	
مستخلص البحث.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Pembahasan	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Kajian Teori.....	21
1. Tinjauan Jual Beli Dalam Hukum Islam	21
2. Tinjauan Jual Beli Dalam KUHPerdara.....	27
3. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha	30
4. Tinjauan Tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	32
5. Tinjauan Tentang Kontrak	34
6. Tinjauan Tentang Layanan Purna Jual	39
7. Tinjauan Indikator Layanan Purna Jual.....	41
8. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen	42
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Jenis Penelitian	45
B. Pendekatan Penelitian.....	45
C. Lokasi Penelitian	46
D. Jenis Data	46
E. Metode Pengumpulan Data	47
F. Metode Pengolahan Data.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
1. Latar Belakang Berdirinya Alfin Store.....	51
2. Latar Belakang Berdirinya Rovi Store	51
3. Latar Belakang Berdirinya Martir Phone	51

4. Latar Belakang Berdirinya Gep Store.....	52
5. Latar Belakang Berdirinya Iphone Store.....	52
6. Latar Belakang Berdirinya Zayn Store.....	52
7. Latar Belakang Berdirinya Sfgadget Malang.....	53
B. Praktik Jual Beli Yang Dilakukan Oleh Store Iphone Kota Malang Dalam Memenuhi Hak-Hak Konsumen.....	53
C. Tanggung Jawab Store Iphone Memberikan Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Dalam Proses Jual Beli.....	65
BAB V PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	86

ABSTRAK

Moh. Zayyin, 19220152, 2023. **TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS LAYANAN PURNA JUAL BELI IPHONE BEKAS (Studi Kasus Praktik Layanan Purna Jual Beli Berdasarkan Bukti Pembayaran Di Kota Malang)**. Skripsi, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Dosen Pembimbing: Dwi Hidayatul Firdaus, M. S.I.

KATA KUNCI: Jual Beli, Pelaku Usaha, Layanan Purna,

Di Indonesia, perkembangan teknologi baru-baru ini berkembang sangat pesat, khususnya dalam bidang telekomunikasi. Hal ini, terdapat jual beli Iphone bekas di kota Malang yang masih sering mengabaikan transaksinya, sehingga terindikasi tidak menggunakan kwitansi dalam pelayan jual belinya.

Penelitian ini, bertujuan untuk mengkaji lebih dalam terkait praktik jual beli yang dilakukan oleh store iphone kota malang dalam memenuhi hak-hak konsumen dan tanggung jawab store iphone memberikan pemenuhan hak-hak konsumen dalam proses jual beli.

Jenis penelitian ini, menggunakan penelitian empiris di Iphone Store Kota Malang. Kemudian menggunakan pendekatan yuridis sosiologis dengan sumber data primer dan data sekunder. Data diperoleh dengan dengan wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa Praktik jual jual beli yang dilakukan oleh iphone store kota malang dalam memenuhi hak konsumen, masih belum sepenuhnya memberikan keadilan bagi konsumen karena konsumen seringkali dirugikan. Sebab dalam syarat dan ketentuan kwitansi atau nota terdapat klausula baku yang ditentukan secara spihak oleh pelaku usaha tanpa persetujuan terlebih dahulu dari konsumen. Hal ini, bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hak-hak konsumen dalam proses jual beli yang diberikan oleh store iphone di kota malang antara pelaku usaha dan konsumen, sudah memberikan pemenuhan hak dengan baik,ditandai adanya kwitansi sebagai bukti garansi.

ABSTRACT

Moh. Zayyin, 19220152, 2023. **RESPONSIBILITY OF BUSINESS ACTORS FOR AFTER-SALES SERVICE AND PURCHASE OF USED IPHONES (Case Study of After-Sales Service Practices Based on Proof of Payment in Malang City)**. Thesis, Sharia Economic Law Study Program, Faculty of Sharia, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Supervisor: Dwi Hidayatul Firdaus, M. S.I.

KEYWORDS: *Buying and Selling, Business Actors, After Service*

In Indonesia, technological developments have recently grown very rapidly, especially in the field of telecommunications. This is because there is buying and selling used iPhones in the city of Malang that still often ignores the transaction, so it is indicated that they do not use receipts in their buying and selling servers.

This study aims to examine more deeply related to buying and selling practices carried out by the iPhone store in Malang City in fulfilling consumer rights and the responsibility of the iPhone store to provide fulfillment of consumer rights in the buying and selling process.

This type of research, using empirical research in the Iphone Store Malang City. Then it uses a sociological juridical approach with primary data sources and secondary data. Data was obtained by interviews and documentation.

The results showed that the practice of buying and selling carried out by the iPhone Store in fulfilling consumer rights still does not fully provide justice for consumers because consumers are often harmed. Because in the terms and conditions of the receipt or note there are standard clauses that are determined unilaterally by business actors without prior approval from consumers. This is contrary to the Consumer Protection Act. While the fulfillment of consumer rights in the buying and selling process provided by the iPhone store in Malang City between business actors and consumers, has provided good fulfillment of rights, marked by a receipt as proof of warranty.

مستخلص البحث

محمد زائين، 19220152، 2023. مسؤولية الجهات الفاعلة التجارية عن خدمة ما بعد البيع وشراء أجهزة **IPHONE** المستعملة (دراسة حالة لممارسات خدمة ما بعد البيع بناء على إثبات الدفع في مدينة مالانج). أطروحة، برنامج دراسة القانون الاقتصادي الشرعي، كلية الشريعة، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف: دوي هداية الفردوس، م. س.

الكلمات الدالة: البيع والشراء ، الجهات الفاعلة في مجال الأعمال ، ما بعد الخدمة ، في إندونيسيا ، نمت التطورات التكنولوجية مؤخرا بسرعة كبيرة ، لا سيما في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية. هذا بسبب وجود شراء وبيع أجهزة iPhone المستعملة في مدينة مالانج التي لا تزال تتجاهل المعاملة في كثير من الأحيان ، لذلك يشار إلى أنها لا تستخدم الإيصالات في خوادم البيع والشراء الخاصة بها.

تهدف هذه الدراسة إلى فحص أكثر عمقا فيما يتعلق بممارسات البيع والشراء التي يقوم بها متجر iPhone في مدينة مالانج في الوفاء بحقوق المستهلك ومسؤولية متجر iPhone لتوفير الوفاء بحقوق المستهلك في عملية البيع والشراء.

هذا النوع من الأبحاث ، باستخدام البحث التجريبي في متجر Iphone Malang City. ثم يستخدم نهجا قانونيا اجتماعيا مع مصادر البيانات الأولية والبيانات الثانوية. تم الحصول على البيانات عن طريق المقابلات والوثائق.

أظهرت النتائج أن ممارسة البيع والشراء التي يقوم بها متجر iPhone في الوفاء بحقوق المستهلك لا تزال لا توفر العدالة الكاملة للمستهلكين لأن المستهلكين غالبا ما يتضررون. لأنه في شروط وأحكام الإيصال أو المذكرة ، هناك بنود قياسية يتم تحديدها من جانب واحد من قبل الجهات الفاعلة التجارية دون موافقة مسبقة من المستهلكين. هذا مخالف لقانون حماية المستهلك. في حين أن الوفاء بحقوق المستهلك في عملية البيع والشراء التي يوفرها متجر iPhone في مدينة مالانج بين الجهات الفاعلة التجارية والمستهلكين ، قد وفر الوفاء الجيد بالحقوق ، والذي تم تمييزه بإيصال كدليل على الضمان.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, perkembangan teknologi baru-baru ini berkembang sangat pesat, khususnya dalam bidang telekomunikasi. Smartphone dan telepon pintar adalah media telekomunikasi yang sangat diminati saat ini. Hampir setiap tahun muncul merek telepon pintar baru dengan spesifikasi dan teknologi baru, yang membuat telepon pintar berkembang pesat di Indonesia.

Beberapa merek telepon pintar atau smartphone telah memiliki banyak konsumen di Indonesia, salah satunya adalah Iphone, yang diluncurkan pertama kali oleh Steve Jobs pada 9 Januari 2007 oleh Apple Inc. dan telah menarik minat banyak orang di seluruh dunia, termasuk masyarakat Indonesia.¹ Kebanyakan dari masyarakat ingin memiliki telepon pintar Iphone, karena kecanggihan teknologi yang ditawarkan, dengan sistem operasi *IOS* yang disematkan dalam telepon pintar tersebut, tidak dimiliki oleh telepon pintar merek lain.

Harga telepon pintar Iphone mungkin terlihat terlalu mahal untuk orang biasa di Indonesia, tetapi itu tidak mengurangi keinginan pelanggan di pasar Indonesia; sebaliknya, itu meningkatkannya. Banyak masyarakat Indonesia percaya bahwa jika mereka memiliki dan menggunakan Iphone, mereka akan dipandang oleh orang lain sebagai orang kaya dan disegani. Namun, ini hanyalah pendapat kebanyakan orang di Indonesia. Pecinta iPhone di Indonesia terutama

¹ Tjoa Cynthia Anggraini Wijaya, "Motif Masyarakat Surabaya Dalam Menggunakan Iphone" Jurnal E-Komunikasi, Vol. No. 1, 2013, <https://publication.petra.ac.id/index.php/ilmu-komunikasi/article/view/116>.

terdiri dari remaja, mahasiswa, dan kelas atas.

Demi memperoleh hal itu, banyak konsumen yang berani membeli Iphone bekas hanya karena tergiur dengan harga yang lebih murah dibandingkan membeli Iphone baru. Jual beli merupakan kata yang umum dalam kehidupan masyarakat, kegiatan transaksi dalam jual beli menjadi salah satu kegiatan dalam perkembangan ekonomi. Unsur jual beli dalam arti luas adalah adanya objek yang diinginkan dan ditukarkan dengan uang untuk mendapatkan objek tersebut.

Menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata, jual beli adalah suatu perjanjian di mana satu pihak mengikatkan diri untuk menyerahkan suatu barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah disepakati. Banyak konsumen tidak menyadari hak-hak mereka sebagai konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen..² Banyak konsumen yang tidak mengetahui atau memahami mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen seperti yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.³

Karena banyaknya permintaan untuk barang seperti Iphone bekas, banyak orang yang membuka bisnis jual beli Iphone bekas, terutama di toko Iphone bekas di kota Malang. Namun, beberapa dari mereka tidak tahu atau memahami tanggung jawab mereka sebagai bisnis.

² Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

³ Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan tentang Ada beberapa tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, termasuk, tetapi tidak terbatas pada, menjalankan usaha mereka dengan cara yang baik; memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang atau jasa, serta penjelasan tentang penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan; memperlakukan atau melayani pelanggan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; menjamin bahwa barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan memenuhi standar mutu barang atau jasa yang berlaku; dan.⁴

Konsumen yang telah mengeluarkan banyak uang untuk membeli Iphone bekas terus mengalami keluhan kepada pelaku usaha karena sebagai konsumen mereka tidak dapat mendapat jaminan bahwa Iphone tersebut masih original, meskipun garansi digunakan dalam kontrak, dan mereka tidak menyadari hak-hak konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat menggunakan barang atau jasa. Mereka juga memiliki hak untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Mereka juga memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang akurat, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang atau jasa tersebut. Mereka juga memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhan mereka tentang hal-hal yang mereka gunakan. Mereka juga memiliki hak untuk mendapatkan, hak untuk menerima kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika

⁴ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, serta hak-hak lainnya yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Namun, berdasarkan kenyataan yang terjadi di toko Iphone Kota Malang, baik pengusaha maupun pembeli tidak menyadari hak dan kewajiban mereka saat menjual Iphone bekas.

Pelaku usaha memiliki tanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Selain itu, diatur dalam Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa Dalam waktu kurang dari satu minggu, terhitung setelah tanggal transaksi, barang yang rusak atau rusak karena kelalaian pembeli dapat diganti dengan perbaikan atau perawatan.⁵

Jika layanan purna jual beli didasarkan pada bukti pembayaran atau pembelian yang bergaransi dan memiliki cacat tersembunyi, pelaku usaha bertanggung jawab. Selama konsumen dapat membuktikan bahwa kerusakan tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan yang dilakukan oleh konsumen, perusahaan tidak akan bertanggung jawab atau menolak untuk membayar kerugian konsumen. seperti yang sudah disebutkan dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka bisa digugat kepengadilan yang yang berada diwilayah kedudukan konsumen atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal ini, diatur dalam Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen apabila konsumen dapat membuktikan telah terjadinya

⁵ Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

pelanggaran jaminan dan terbukti adanya kelambatan dari pelaku usaha.⁶

Konsumen Indonesia masih sering mengalami kasus-kasus yang sangat merugikan dirinya khususnya dalam transaksi jual beli Iphone bekas, baik secara materil maupun immateril. Kerugian yang diderita konsumen sebagai akibat dari pemakaian barang-barang konsumsi itu dapat diklasifikasikan ke dalam kerugian materil yaitu berupa kerugian akibat tidak adanya informasi yang diberikan oleh penjual.⁷ Dalam transaksi jual beli, penjual atau pelaku usaha pada dasarnya memiliki dua kewajiban yang harus dipenuhi yakni menyerahkan barang dan menanggungnya.⁸

Dalam hal jual beli Iphone bekas di kota Malang, masih banyak orang yang mengabaikan sebagian besar transaksi yang bergaransi, salah satunya di toko store Iphone kota Malang, yakni Alfin Store, Rovi Store, Martin Store, Gep Store, Zayn Store, Sfgadget store Malang yang dalam ketentuan garansinya terdapat syarat dan ketentuan klausula baku, yakni garansi tidak berlaku apabila segel rusak/hilang, human eror, dan tidak ada nota pembelian serta barang yang sudah dibeli tidak boleh dikembalikan. Sehingga ketentuan yang terdapat klausula baku tersebut, bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian.⁹ Sebab

⁶ Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁷ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2011), 52.

⁸ Pasal 1474 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

⁹ Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

klausula baku merupakan aturan atau ketentuan dan syarat yang dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Sehingga hal ini, banyak konsumen yang dirugikan karena keputusan sepihak tersebut.

Penjual Iphone bekas di Kota Malang tidak memberikan informasi yang akurat tentang barang yang mereka jual; informasi yang dimaksud adalah kondisi barang tersebut, apakah itu Iphone bekas original atau replika. Akibatnya, penjual sering menyembunyikan fakta ini agar pelanggan tidak tahu lebih jauh tentang barang yang mereka jual. Hal ini sering dilakukan oleh para penjual Iphone bekas untuk mendapatkan keuntungan semata-mata, seringkali mengorbankan pelanggan.

Adanya pelaku usaha yang tidak memberikan informasi yang sejujurnya mengenai barang yang akan dijual, maka hal ini jelas bertentangan dengan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.¹⁰ Selain itu, pelaku usaha sudah melanggar Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.¹¹

Berdasarkan pertimbangan di atas, penelitian lebih lanjut tentang subjek

¹⁰ Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹¹ Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

ini sangat penting karena berhubungan dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, kenyataan di lapangan ternyata tidak memberikan perlindungan hukum yang seimbang untuk transaksi jual beli Iphone bekas. Jika tidak, konsumen akan berada dalam posisi yang lemah.¹² Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan demi terwujudnya keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum diantara konsumen dan pelaku usaha.¹³

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis akan melakukan pengkajian lebih inten dan komprehensif terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha atas layanan purna jualbeli iphone bekas di kota malang dalam bentuk judul **“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS LAYANAN PURNA JUAL BELI IPHONE BEKAS (Studi Kasus Praktik Layanan Purna Jual Beli Berdasarkan Bukti Pembayaran Di Kota Malang).”**

¹² Ahmadi Miru, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), 1.

¹³ M Sadar dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Akademia, 2012), 1.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang permasalahan di atas dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana praktik jual beli yang dilakukan oleh store iphone kota malang dalam memenuhi hak-hak konsumen?
2. Bagaimana tanggung jawab store iphone memberikan pemenuhan hak-hak konsumen dalam proses jual beli?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis sesuai dengan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui praktik jual beli yang dilakukan oleh store iphone kota malang dalam memenuhi hak-hak konsumen
2. Untuk mengetahui tanggung jawab store iphone memberikan pemenuhan hak-hak konsumen dalam proses jual beli

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap hasil penelitian ini akan membantu kemajuan penelitian tentang hukum perlindungan konsumen, khususnya tentang tanggung jawab pelaku usaha atas layanan purna jual iPhone bekas, khususnya tentang bagaimana toko iPhone memenuhi hak konsumen dalam proses jual beli, yang akan dievaluasi dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Juga terkait praktik jual beli yang dilakukan oleh iPhone store kota malang yang memenuhi hak-hak konsumen.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

untuk meningkatkan pengetahuan penulis tentang ilmu pengetahuan dan pengetahuan hukum tentang tanggung jawab pelaku usaha atas layanan purna jual iPhone. Masa depan penelitian penulis akan berfokus pada ilmu hukum.

b. Bagi Masyarakat

1. Memberikan pencerahan atas landasan yuridis terkait dengan aturan hukum perlindungan konsumen yang berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha atas layanan purna jual beli iPhone serta pemenuhan hak-hak konsumen dalam proses jual beli;
2. Memberikan pemaparan secara komprehensif dan menyeluruh kepada masyarakat terkait dengan store iPhone yang memberikan pemenuhan hak-hak konsumen dalam proses jual beli;
3. Semoga dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan sebuah pemaparan dan dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh toko store iPhone yang berada di kota Malang.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan kemudahan pembahasan dalam penelitian ini, maka penulis membagi dalam 5 (lima) bab. Sehingga penulisan sistematika dalam penelitian ini terdiri atas :

Bab I Pendahuluan, Secara singkat menjelaskan urgensi masalah yang akan diteliti, rumusan masalah yang diangkat, dan tujuan dan manfaat penelitian.

Selanjutnya, pembahasan yang sistematis digunakan untuk memberikan gambaran tentang penelitian yang terstruktur.

Bab II Tinjauan Pustaka, Untuk menghindari kemiripan dengan publikasi ilmiah sebelumnya, penelitian sebelumnya akan digunakan oleh penulis sebagai batasan dan acuan saat mereka menyelesaikan penelitian. Selanjutnya, diarahkan pada diskusi tentang teori-teori yang terkait dengan masalah hukum yang akan diteliti. Selanjutnya, data yang dikumpulkan oleh penulis dari penelitian lapangan digunakan sebagai bahan untuk analisis.

Bab III Metode Penelitian, Membahas materi yang akan digunakan oleh penulis dalam penelitian ini, termasuk jenis penelitian, metodologi yang akan digunakan, jenis data yang akan dikumpulkan, dan teknik pengumpulan dan pengolahan data. Materi ini akan digunakan sebagai pedoman bagi penulis selama proses penelitian.

Bab IV Paparan dan Analisis Data, Berisi pembahasan utama tentang semua topik yang berkaitan dengan rumusan masalah yang dihasilkan penulis selama penelitian. Selain itu, menyajikan data yang bersumber dari pustaka dan hasil wawancara penulis yang dapat membantu menjawab rumusan masalah yang disusun.

Bab V Penutup, Berisi hasil dari diskusi yang menjawab rumusan masalah. Dengan saran yang diberikan oleh penulis sebagai masukan kepada pihak-pihak terkait untuk digunakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan ke arah yang lebih baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Mengenai penelitian tentang perlindungan hukum dari penetapan prinsip deklaratif dalam pendaftaran hak cipta oleh Direktorat Kekayaan Intelektual. Beberapa studi sebelumnya yang dikaitkan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Skripsi oleh Lailatul Hasanah, 2022, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul “*Perjanjian Garansi Dalam Jual Beli Barang Bekas Elektronik Perspektif KHUPERDATA Dan KHES (Studi Di Toko Duta Jaya Elektronik Malang.*”¹⁴ Jenis penelitian ini, menggunakan penelitian yuridis empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan sosiologis. Dengan sumber melalui *interview* dan dokumentasi.

Penelitian ini, fokus membahas tentang garansi garansi yang diperjanjikan pihak tokoduta jaya elektronik malang serta pelaksanaan khiyar aib dalam jual beli barang elektronik secound di toko duta jaya elektronik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa khiyar aib digunakan ketika membeli barang elektronik sekuens di toko duta jaya elektronik di Malang. Ini memberikan hak klaim garansi dan khiyar kepada pembeli dengan syarat bahwa pembeli membawa bukti pembelian dan bahwa barang yang rusak atau rusak yang akan ditukarkan oleh penjual harus diperiksa terlebih dahulu oleh

¹⁴ Lailatul Hasanah, “Perjanjian Garansi Dalam Jual Beli Barang Bekas Elektronik Perspektif KHUPERDATA Dan KHES (Studi Di Toko Duta Jaya Elektronik Malang” (Undergraduate: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022), <http://etheses.uin-malang.ac.id/36530/1/15220031.pdf>

penjual, yaitu toko duta jaya elektronik. Jika tidak terpenuhi, penjual, yaitu toko duta jaya elektronik, tidak akanHal ini sesuai dengan Pasal 1313 Konstitusi Perdata tentang Perjanjian dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, serta Pasal 20 Ayat 8 dan Pasal 235 dari Konstitusi.

2. Skripsi oleh Siti Aditya Ningrum Sitorus, 2021, Universitas Islam Riau dengan judul “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Smartphone Bermerek Iphone Dalam Kaitannya Dengan Peredaran Iphone Rekondisi Di Kota Pekanbaru.*”¹⁵ Jenis penelitian ini, menggunakan metode penelitian empiris dengan cara deskriptif dengan datang langsung kelokasi serta hasil diperoleh dengan wawancara. Sedangkan selanjutnya dikaji dengan pendekatan perundang-undangan.

Penelitian ini, fokus membahas pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen *smartphone* bermerek Iphone kaitannya dengan peredaran Iphone rekondisi di kota pekanbaru serta mengulas terkait bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap peredaran Iphone rekondisi di kota pekanbaru.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen Iphone rekondisi dikota pekanbaru belum mendapatkan perlindungan seperti yang terdapat dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Pelaku usaha *smartphone* di kota pekanbaru banyak yang masih menjual Iphone rekondisi dan menyebabkan kerugian bagi konsumen.

¹⁵ Siti Aditya Ningrum Sitorus, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Smartphone Bermerek Iphone Dalam Kaitannya Dengan Peredaran Iphone Rekondisi Di Kota Pekanbaru” (Undergraduate: Universitas Islam Riau, 2021), <https://repository.uir.ac.id/15452/1/161010448.pdf>.

3. Skripsi oleh Yosua Dwi Setiady, 2020, Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan judul *“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Iphone Bekas Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.”*¹⁶

Jenis penelitian ini, menggunakan penelitian yuridis empiris yang berfokus pada fakta sosial dan yuridis normatif yang didasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder.

Studi ini menyelidiki bagaimana undang-undang yang melindungi konsumen berhubungan dengan transaksi antara pembeli dan penjual Iphone bekas. Kemudian masalah yang dihadapi pelanggan saat jual beli diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, penjualan Iphone bekas dilakukan dengan dua cara: secara langsung (offline) dan melalui media elektronik (online). Dibandingkan dengan penjual Iphone bekas, konsumen berada di posisi yang lebih lemah dan lebih rentan terhadap kerugian. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya mengenai hak-hak dan kewajiban konsumen dan larangan bagi pelaku usaha, tidak memenuhi persyaratan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen.

4. Jurnal oleh Digas Dwinta Putra dan Andri Nurtantiono, 2021, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta dengan judul *“Analisis Kualitas Pengaruh Produk, Harga Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian HP*

¹⁶ Yosua Dwi Setiady, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Iphone Bekas Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999” (Undergraduate: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2020), <http://e-journal.uajy.ac.id/23727/1/1705127031.pdf>.

*Iphone.*¹⁷ Penelitian ini, menggunakan jenis penelitian analisis data yang berbentuk regresi linear berganda dan beberapa uji analisis lainnya.

Penelitian ini, fokus membahas tentang analisis dari pengaruh sebuah produk, harga dan layanan purna jual beli terhadap keputusan HP Iphone.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa kualitas produk, harga berpengaruh secara positif dan secara signifikan keputusan pembelian HP Iphone.

Perusahaan Apple harus lebih fokus dalam kualitas, harga dan layanan purna jual guna untuk mempengaruhi pelanggan dalam memutuskan pembelian HP Iphone.

5. Jurnal oleh Ni Putu Aprilia Surya Dewi dan I Wayan Novy Purwnto, 2018, Universitas Udayana dengan judul "*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Smartphone Bermerek Iphone Dalam Kaitannya Dengan Peredaran Produk Iphone Rekondisi Di Indonesia.*"¹⁸ Penelitian ini, menggunakan jenis penelitian hukum normatif dengan meneliti masalah hukum yang selanjutnya dikaji melalui pendekatan perundang-undangan.

fokus penelitian ini adalah perlindungan hukum konsumen smartphone bermerek Iphone dalam kaitannya dengan distribusi Iphone rekondisi di Indonesia. fokus pada peraturan yang berkaitan dengan distribusi produk Iphone rekondisi dan perlindungan hukumnya.

¹⁷ Digas Dwinta Putra dan Andri Nurtantiono, "Analisis Kualitas Pengaruh Produk, Harga Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian HP Iphone", Jurnal Ekobis, Vol 4 No. 2 2021, <https://media.neliti.com/media/publications/455319-analisis-pengaruh-kualitas-produk-harga-697b70b2.pdf>.

¹⁸ Ni Putu Aprilia Surya Dewi dan I Wayan Novy Purwnto, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Smartphone Bermerek Iphone Dalam Kaitannya Dengan Peredaran Produk Iphone Rekondisi Di Indonesia" Jurnal, Universitas Udayana, 2018, [file:///C:/Users/WINDOWS%2010/Downloads/42077-1033-86656-1-10-20180907%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/WINDOWS%2010/Downloads/42077-1033-86656-1-10-20180907%20(1).pdf).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis sesuai dengan UUPK dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No 23 Tahun 2016, yang memungkinkan penjualan iPhone rekondisi di Indonesia melalui uji sertifikasi yang menunjukkan bahwa iPhone tersebut adalah barang rekondisi atau refurbished. Jika produk iPhone rekondisi mengalami kerusakan, pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan pengembalian uang atau barang sejenis yang nilainya sama.

Tabel I : Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Lailatul Hasanah, “ <i>Perjanjian Garansi Dalam Jual Beli Barang Bekas Elektronik Perspektif KHUPERDAT A Dan KHES (Studi Di Toko Duta Jaya Elektronik Malang.</i> ” 2022, Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana garansi yang diperjanjikan pihak toko duta jaya elektronik malang? 2. Bagaimana pelaksanaan pelaksanaan khiyar aib dalam jual beli barang elektronik secound di Toko duta jaya elektronik? 	<p>Hasil penelitian menunjukkan, pelaksanaan khiyar aib dalam jual beli barang elektronik secound di toko duta jaya elektronik malang memberikan hak klaim garansi dan khiyar berupa penukaran barang kepada konsumen yang memenuhi syarat bahwa pembeli membawa ota pembelian dan barang yang cacat yang akan ditukarkan oleh pihak penjual harus di cek terlebih dahulu oleh pihak penjual. Jika tidak terpenuhi maka pihak penjual yakni pihak toko duta jaya elektronik tidak akan memberikan hak khiyar terhadap konsumen. Hal itu sesuai dengan KUHPerdara pasal 1313 tentang perjanjian dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, pada Pasal 20 ayat 8 dan Pasal 235.</p>	<p>Perbedaan dalam penelitian terdahulu fokus membahas tentang garansi yang diperjanjikan pihak toko duta jaya elektronik malang yang dianalisis dengan <i>KHUPERDAT A dan KHES</i>. Sedangkan dalam penelitian sekarang, lebih fokus terhadap tanggung jawab pelaku usaha atas layanan purna jual beli iphone bekas di kota malang yang akan dianalisis dengan undang-undang perlindungan konsumen dan aturan yang memiliki keterkaitan dengan penelitian.</p>

2.	Siti Aditya Ningrum Sitorus, <i>“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Smartphone Bermerek Iphone Dalam Kaitannya Dengan Peredaran Iphone Rekondisi Di Kota Pekanbaru”</i> 2021, Skripsi, Universitas Islam Riau	<p>1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen <i>smartphone</i> bermerek Iphone kaitannya dengan peredaran Iphone rekondisi di kota pekanbaru</p> <p>2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap peredaran Iphone rekondisi di kota pekanbaru</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan, bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen Iphone rekondisi dikota pekanbaru belum mendapatkan perlindungan seperti yang terdapat dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Pelaku usaha <i>smartphone</i> di kota pekanbaru banyak yang masih menjual Iphone rekondisi dan menyebabkan kerugian bagi konsumen.</p>	<p>Dalam penelitian terdahulu fokus membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen <i>smartphone</i> bermerek Iphone kaitannya dengan peredaran Iphone rekondisi serta tanggung jawab pelaku usaha yang dianalisis dengan undang-undang perlindungan konsumen. Sedangkan penelitian sekarang, lebih fokus terhadap tanggung jawab pelaku usaha atas layanan purna jual beli iphone bekas, sama menganalisis dengan undang-undang konsumen.</p>
3.	Yosua Dwi Setiady, <i>“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen</i>	1. Bagaimana praktik jual beli Iphone bekas antara konsumen	Hasil penelitian menunjukkan, praktik jual beli Iphone bekas di Kecamatan Depok,	Penelitian terdahulu, fokus terhadap praktik jual beli Iphone

	<p><i>Dalam Transaksi Jual Beli Iphone Bekas Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999” Skripsi, 2020, Universitas Atma Jaya Yogyakarta</i></p>	<p>dan pelaku usaha di Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman?</p> <p>2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen terkait transaksi jual beli Iphone bekas yang dilakukan secara langsung maupun melalui transaksi elektronik di Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman?</p>	<p>Kabupaten Sleman terselenggara dengan dua cara, yaitu secara langsung (<i>offline</i>) dan melalui media elektronik (<i>online</i>). Konsumen berada di posisi yang lemah dan memiliki risiko kerugian yang lebih tinggi dibandingkan pelaku usaha iPhone bekas. Perlindungan hukum yang diberikan kepada Konsumen belum sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya mengenai hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha serta larangan bagi pelaku usaha.</p>	<p>bekas antara konsumen dan pelaku usaha serta perlindungan hukum terhadap konsumen terkait transaksi jual beli Iphone bekas yang dilakukan secara langsung maupun melalui transaksi elektronik. Sedangkan penelitian sekarang, Store iPhone dalam memberikan pemenuhan hak-hak konsumen dalam proses jual beli serta dalam praktiknya bagaimana iPhone store kota Malang yang memenuhi hak-hak konsumen. Sama-sama dianalisis dengan undang-undang perlindungan konsumen.</p>
4.	Digas Dwinta Putra dan	1. Bagaimana variabel	Hasil penelitian menunjukkan,	Penelitian terdahulu fokus

	<p>Andri Nurtantiono, “Analisis Kualitas Pengaruh Produk, Harga Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian HP Iphone, 2021, Jurnal, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta</p>	<p>kualitas produk, harga dan layanan purna jual mampu memberi pengaruh terhadap keputusan pembelian HP Iphone?</p>	<p>bahwa kualitas produk, harga berpengaruh secara positif dan secara signifikan keputusan pembelian HP Iphone. Perusahaan Apple harus lebih fokus dalam kualitas, harga dan layanan purna jual guna untuk mempengaruhi pelanggan dalam memutuskan pembelian HP Iphone.</p>	<p>membahas tentang variabel kualitas produk, harga dan layanan purna jual mampu memberi pengaruh terhadap keputusan pembelian HP Iphone. Sedangkan penelitian sekarang, fokus pada Store iphone dalam memberikan pemenuhan hak-hak konsumen dalam proses jual beli serta dalam praktiknya bagaimana iphone store kota malang yang memenuhi hak-hak konsumen.</p>
5.	<p>Ni Putu Aprilia Surya Dewi dan I Wayan Novy Purwnto, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Smartphone Bermerek Iphone Dalam Kaitannya Dengan</p>	<p>1. Bagaimana pengaturan mengenai peredaran produk Iphone rekondisi? 2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan, bahwa analisa sesuai dengan UUPK dan Peraturan Menteri Koinformatika dan Informatika No 23 Tahun 2016, Iphone rekondisi dapat dipasarkan di Indonesia dengan</p>	<p>Penelitian terdahulu fokus membahas tentang pengaturan mengenai peredaran produk Iphone rekondisi serta terkait dengan perlindungan hukumnya.</p>

	<p><i>Peredaran Produk Iphone Rekondisi Di Indonesia</i>”, 2018, Jurnal, Universitas Udayana</p>	<p>konsumen dalam kaitannya dengan peredaran produk Iphone rekondisi di Indonesia</p>	<p>melewati uji sertifikasi dan memberi keterangan bahwa Iphone tersebut adalah barang rekondisi atau refurbished dan apabila terdapat kerusakan pada produk iPhone rekondisi, pelaku usaha bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang atau barang sejenis yang nilainya setara atau perbaikan terhadap barang yang diperdagangkan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari terhitung setelah proses jual beli dilakukan atau lebih sesuai dengan kesepakatan pihak yang terkait.</p>	<p>Sedangkan penelitian sekarang fokus pada Store iphone dalam memberikan pemenuhan hak-hak konsumen dalam proses jual beli serta dalam praktiknya bagaimana iphone store kota malang yang memenuhi hak-hak konsumen.</p>
--	--	---	---	--

B. Kajian Teori

1. Tinjauan Jual Beli Dalam Hukum Islam

a. Pengertian Jual Beli

Jual beli berasal dari dua suku kata yaitu jual dan beli. Kata jual berarti merujuk pada penjual dan beli berarti merujuk pada pembeli.¹⁹ Terdapat beberapa pengertian dalam jual beli diantaranya, Jual beli menurut bahasa (etimologi) adalah saling menukar (pertukaran). Kata *al-bai'* (jual) dan *asy-syia'* (beli) biasanya digunakan dalam pengertian yang sama. Kata lain dari *al-bai'* yaitu *at-Tijarah dan al-Mubadalah*.²⁰ Sebagaimana terdapat dalam Q.S. al-Fathir: 29

بُورَ لَنْ تَجْرَةً يَرْجُونَ

Yang artinya: “Mereka mengharapkan ijarah (perdagangan) yang tidak akan rugi.”²¹

Pengertian jual beli dalam istilah terminologi ada beberapa definisi, adalah sebagai berikut :

1. Memberikan suatu barang kepada seseorang dengan menerima dari padanya harta (harga), atas dasar keridhaan kedua belah pihak (penjual dan pembeli).²²
2. Menukar sesuatu barang dengan barang yang lain dengan cara tertentu (akad).²³

¹⁹ Chairuman Pasaribu dan Sahwardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1994), 33.

²⁰ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (PT Raja Grafindo. 2005), 67.

²¹ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2015), 789

²² T. M. Hasbi As-Syiddieqy, *Hukum-Hukum Fiqh Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1991), 45.

²³ Sudarsono, *Pokok-Pokok Fiqh Islam*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), 390.

3. Pertukaran harta tertentu dengan harta lain berdasarkan keridhaan antara kedua pihak, atau memindahkan hak milik lain berdasarkan persetujuan.²⁴

Jual beli menurut istilah *fiqh*, jual beli disebut dengan *al-bai'* yang berarti menjual, mengganti, dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain. Lafal *al-bai'* terkadang digunakan untuk pergantian lawannya, yakni kata *asy-syira'* (beli). Dengan demikian, kata *al-bai'* berarti jual, sekaligus juga berarti beli.²⁵

b. Dasar Hukum Jual Beli

Jual beli merupakan tindakan atau transaksi yang telah disyari'atkan dalam arti telah ada hukum yang jelas dalam Islam. Tentunya sangat berkaitan dengan hukum taklifi. Hukumnya adalah boleh. Kebolehan ini dapat ditemukan dalam Al-Qur'an dan Hadist.²⁶

1. Al-Qur'an

Al-Qur'an merupakan dasar hukum tingkat pertama yang harus dijadikan pedoman oleh semua umat muslim. Dalam perkara jual beli sudah tercantum dalam Al-Qur'an dalam Q.S. An-Nisa : 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Yang artinya : “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali*

²⁴ Syyid Sabiq, *Fiqh Sunnah, Jilid IV*, (Jakarta: Pena Ilmu dan Amal, 2006), 119

²⁵ Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama), 111.

²⁶

dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu”.²⁷

Ayat di atas menjelaskan bahwa di perbolehkan melakukan perniagaan yang berlaku secara suka sama suka. Artinya berdasarkan kerelaan hati masing-masing dari kalian, maka bolehlah kamu memakannya. Dan jangan menjerumuskan diri kalian dengan melanggar perintah-perintah Allah. Serta jangan pula kalian membunuh orang lain, sebab kalian semua berasal dari satu nafs. Sesungguhnya Allah maha Penyayang kepadamu sehingga dilarang-Nya kamu berbuat demikian.

Terdapat juga dalam Q.S Al-Baqarah: 282

تَبَايَعْتُمْ إِذَا وَآشْهَدُوا

Yang artinya: “*Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli.*”²⁸

Terdapat juga di dalam Q.S. Al-Baqarah : 275

الرِّبَاُ وَحَرَّمَ الْبَيْعَ اللَّهُ وَأَحَلَّ

Yang artinya : “*Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba*”.²⁹

Ayat di atas memberikan gambaran tentang hukum kehalalan jual beli dan keharaman riba. Allah SWT tegas menghalalkan jual beli dan

²⁷ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Bandung: Dipomegoro, 2015), 83.

²⁸ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Bandung: Dipomegoro, 2015), 71.

²⁹ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Bandung: Dipomegoro, 2015), 70.

mengharamkan riba. Meskipun keduanya (jual beli maupun riba) sama-sama mencari keuntungan ekonomi, namun terdapat perbedaan yang mendasar dan signifikan terutama dari sudut pandang cara memperoleh keuntungan disamping tanggung jawab resiko kerugian yang kemungkinan timbul dari usaha ekonomi itu sendiri.³⁰

2. Hadist

Hadits merupakan sumber hukum Islam kedua yang juga dijadikan sebagai landasan hukum umat muslim. Adapun hadits yang menerangkan tentang jual beli menurut riwayat Bajjar, Hakim menyahihkannya dari Rifa'ah Ibn Rafi berbunyi:

Dari Rifa'ah ibn Rafi RA Nabi SAW. ditanya tentang pencaharian yang paling baik, beliau menjawab : seseorang bekerja dengan tangannya dan setiap jual beli yang mabrur. (HR. Bajjar, Hakim menyahihkan dari Rifa'ah ibn Rafi).

Maksud mabrur dalam hadits diatas adalah jual beli yang terhindar dari usaha tipu-menipu dan merugikan orang lain.

3. Ijma'

Ijma' merupakan sumber hukum Islam yang ketiga setelah AlQur'an dan Hadits. Ulama telah sepakat bahwa hukum jual beli adalah Mubah (boleh) dengan alasan bahwa manusia tidak akan mampu mencukupi kebutuhan dirinya, tanpa bantuan orang lain.

Namun, bantuan atau barang orang lain yang dibutuhkannya

³⁰ Muhammad Amin Suma, *Tafsir Ayat Ekonomi*, (Jakarta: Paranogatama Jaya, 2013), 174

harus diganti dengan barang yang lebih sesuai.³¹ Karena manusia tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain, jual beli adalah salah satu cara untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan manusia.

4. Qiyas

Karena seseorang sangat membutuhkan sesuatu yang dimiliki orang lain, baik itu barang atau uang, jual beli diperlukan untuk mendapatkan barang tersebut sebagai kompensasi. Dengan demikian, penyariatan jual beli memiliki makna bagi manusia karena menawarkan cara untuk mencapai keinginan yang diinginkan manusia.

c. Rukum dan Syarat Jual Beli

Dalam menetapkan rukun jual beli, diantara para ulama teradi perbedaan pendapat. Menurut ulama Hanafiyah, rukun jual beli adalah ijab dan qabul yang menunjukkan pertukaran barang secara ridho baik dengan ucapan maupun perbuatan.

Adapun rukun jual beli menurut jumhur ulama ada empat, adalah sebagai berikut :³²

1. *Bai'* (Penjual)
2. *Mustari* (Pembeli)
3. *Sighat* (Ijab dan Qobul)

Sebelum ijab dan qabul dilakukan, jual beli belum dianggap sah. Sebab ijab qabul menunjukkan kerelaan (keridhaan), dan biasanya diucapkan secara lisan, tetapi juga dapat ditulis dalam surat menyurat yang

³¹

³² Rachmad Syafiei, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo. 2015), 24.

mengandung arti ijab dan qabul.

Kerelaan tidak dapat dilihat karena terkait dengan hati; tanda lahirnya adalah ijab dan qabul.

Secara umum, tujuan adanya semua syarat tersebut adalah untuk mencegah konflik di antara orang, menjaga kemashlahatan orang yang sedang berakad, dan mencegah jual beli gharar, yang merupakan bentuk penipuan.

Jika jual beli tidak memenuhi syarat yang diperlukan untuk terjadinya akad, akad tersebut batal. Ulama Hanafiyah menganggap akad tersebut fasid jika tidak memenuhi syarat sah; jika tidak memenuhi syarat nafadz, akad tersebut mauquf, yang, menurut ulama Malikiyah, cenderung boleh. Akad tersebut mukhayyir (pilih-pilih), baik menetapkan maupun membatalkan, jika tidak memenuhi syarat lujum.

d. Macam-Macam Jual Beli

Jika dilihat dari berbagai perspektif, jual beli dapat dikategorikan menjadi tiga kategori: jual beli yang sah menurut hukum dan jual beli yang batal menurut hukum. Jika dilihat dari segi objek dan pelaku jual beli, jual beli dapat dibagi menjadi tiga kategori:

1. Jual beli benda yang kelihatan, ialah pada waktu melakukan akad jual beli benda atau barang yang diperjual belikan ada didepan penjual dan pembeli
2. Jual beli yang disebutkan sifat-sifatnya dalam janji, ialah jual beli pesanan (*bai' as-salam*) adalah jual beli yang tidak tunai, dimana

penyerahan barang ditangguhkan hingga masa tertentu, sebagai imbalan harga yang telah ditetapkan ketika akad

3. Jual beli benda yang tidak ada, ialah jual beli yang dilarang oleh agama Islam karena barangnya tidak tentu atau masih gelap sehingga dikhawatirkan barang tersebut diperoleh dari curian atau barang titipan yang akibatnya dapat menimbulkan kerugian salah satu pihak.³³

2. Tinjauan Jual Beli Dalam KUHPerdato

Dalam Kode Hukum Perdata, jual beli didefinisikan sebagai suatu perjanjian berdasarkan Bab 5 Buku III tentang Perikatan (Van Verbintenissen). Perjanjian jual-beli adalah perjanjian timbal-balik di mana penjual berjanji untuk menyerahkan suatu barang dan pembeli membayar harga yang telah disepakati.³⁴ Barang dan harga adalah unsur utama perjanjian jual beli, menurut Pasal 1458 KUH-Perdata, yang menyatakan bahwa "Jual beli dianggap sudah terjadi setelah mereka mencapai kata sepakat tentang barang dan harga, meskipun benda tersebut belum diserahkan dan harga belum dibayar..³⁵

Menurut definisi yang diberikan dalam Pasal 1457 KUHPerdato, unsur penting dalam perjanjian jual beli adalah unsur levering atau penyerahan, sedangkan unsur harga terkait dengan pembayaran. Kedua unsur ini adalah kewajiban utama dari kedua pihak untuk dipenuhi sehingga hak masing-

³³ Wati Susiati, "Jual Beli Dengan Konteks Kekinian" Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 8 No.2, November 2017. <http://repository.radenintan.ac.id/14276/2/SKRIPSI%202.pdf>.

³⁴ Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

³⁵ Moch. Isnaeni, *Perjanjian Jual Beli*, (Bandung: Refika Aditama, Cet I, 2016), 31.

masing pihak dapat terwujud sebagai keuntungan yang sebenarnya.³⁶

Dijelaskan dalam Pasal 1474 KUHPerdara bahwa Ada dua kewajiban utama pihak penjual yakni :³⁷

1. Menyerahkan hak milik atas barang yang diperjual belikan
2. Menanggung kenikmatan tentram tentang barang tersebut dan dan menanggung terhadap cacat-cacat yang tersembunyi.

Bab 5 Bagian 2 Buku 3 KUHPerdara mengatur kewajiban penjual. Dalam perjanjian jual beli dengan tujuan akhir, pemindahan hak milik sebagai hak keperdataan hanya dapat terjadi ketika ada levering (penyerahan yang sebenarnya). Menurut Pasal 1475 Kode Hukum Perdata, penyerahan adalah pemindahan barang yang telah dijual ke dalam kepemilikan dan kekuasaan pembeli.³⁸

Tujuan akhir perjanjian jual beli adalah untuk memindahkan hak milik benda dari penjual kepada pembeli. Hal ini dicapai dengan menyerahkan benda tersebut kepada pembeli, yang dilakukan oleh penjual. Pasal 1474 KUHPerdara menetapkan bahwa penjual mempunyai dua kewajiban utama: menyerahkan barang dan menanggung akibatnya. Tujuan akhir perjanjian jual beli adalah perpindahan hak milik benda. Pendapat penjual tentang hal ini sangat bergantung pada apakah mereka akan mematuhi aturan yang tercantum dalam Pasal 612 (benda bergerak), 613 (benda tak bertubuh), atau 616 jo 620 (benda tak bergerak).³⁹

³⁶ Moch. Isnaeni, *Perjanjian Jual Beli*, (Bandung: Refika Aditama, Cet I, 2016), 27

³⁷ Pasal 1474 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

³⁸ Pasal 1475 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

³⁹ Moch. Isnaeni, *Perjanjian Jual Beli*, (Bandung: Refika Aditama, Cet I, 2016), 85.

Penjual juga memiliki kewajiban untuk menanggung barang yang dibeli. Ini diatur dalam Pasal 1491 KUHPerdara secara khusus untuk menjamin dua hal: bahwa pembeli dapat menguasai barang secara aman dan tenang, dan bahwa barang tersebut bebas dari cacat tersembunyi.

Sebagai salah satu kewajiban utama penjual, aturan penanggungan yang diatur dalam Pasal 1491 KUHPerdara dapat disimpangi sebagai *regelend recht* atas dasar kesepakatan. Hal ini dibuktikan oleh Pasal 1493 KUHPerdara, yang menyatakan bahwa jika kedua belah pihak, yaitu penjual dan pembeli, setuju untuk mengurangi atau bahkan meniadakan kewajiban penjual atas barangnya. Pasal 1493 KUHPerdara tidak akan menghilangkan Pasal 1492 KUHPerdara. Ketidaksesuaian dengan Pasal 1491 KUHPerdara ini tidak berlaku sepenuhnya; sebaliknya, Pasal 1492 KUHPerdara menetapkan batas yang harus diperhatikan. Pasal 1491, 1492, dan 1493 Kode Hukum Perdata menjamin perlindungan hukum bagi seorang pemilik barang (pembeli yang telah menerima barang dari penjual).

Pasal 1496 KUHPerdara menyatakan bahwa jika seseorang dihukum untuk menyerahkan barang yang dibelinya kepada pihak ketiga, pembeli diberi beberapa hak, seperti memperoleh kembali uang harga beli yang sudah dibayarkannya kepada penjual, selain itu dapat mengajukan kompensasi untuk hasil-hasil yang juga harus diserahkan kepada pihak ketiga, atau ganti rugi lainnya yang terkait dengan transaksi barang tersebut.. Pasal 1497 KUHPerdara menjelaskan bahwa pembeli dapat mengembalikan harga barang yang sudah dibayarkannya kepada penjual.

Pasal 1499 KUHPerdata menyatakan bahwa selain harus mengembalikan harga barang yang dibeli pembeli, penjual juga harus mengembalikan biaya perbaikan dan perbaikan yang dibayar pembeli. Selain itu, Pasal 1503 KUHPerdata menyatakan bahwa jika pembeli tidak menarik penjual dan telah membiarkan dirinya dihukum berdasarkan putusan hakim yang menyerahkan barang kepada pihak ketiga, kewajiban penanggungan penjual akan berakhir.

3. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha

Dalam pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pengertian pelaku usaha sangat luas karena mencakup semua jenis usaha, sehingga memudahkan banyak pihak yang dapat digugat. Namun, akan lebih baik lagi jika undang-undang perlindungan konsumen tersebut memberikan rincian sebagai instruksi, sehingga konsumen dapat lebih mudah menentukan kepada siapa mereka harus mengajukan gugatan.

Oleh karena itu, karena istilah "pelaku usaha" yang digunakan dalam undang-undang perlindungan konsumen mencakup berbagai bentuk dan jenis bisnis, urutan-urutan yang seharusnya di gugat oleh konsumen dalam kasus di mana pelaku usaha melakukan pelanggaran terhadap mereka harus disusun sebagai berikut:⁴⁰

- a. Pihak pertama yang digugat adalah pelaku usaha yang membuat produk tersebut jika berdomisili didalam negeri dan domisilinya diketahui oleh

⁴⁰ Celina Tri Siwi Kristianti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), 39.

konsumen yang dirugikan

- b. apabila produk yang merugikan pelaku konsumen tersebut diproduksi di luar negeri, maka yang digugat adalah importirnya, karena UUPK tidak mencakup pelaku usaha diluar negeri
- c. Apabila produsen maupun importir dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual dari siapa konsumen membeli barang tersebut

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen. Berikut hak-hak pelaku usaha tersebut adalah:⁴¹

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum, bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

⁴¹ Lihat UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 6

4. Tinjauan Tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pelaku usaha juga dibebankan pada tanggung jawab pelaku usaha, dimana tanggung jawab tersebut tersebut adalah:⁴²

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan garansi barang atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Untuk mencegah pelaku usaha dari melakukan tindakan yang dapat merugikan konsumen, telah ditetapkan larangan bagi pelaku usaha, yang tercantum di bawah ini :

- a. Pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperdagangkan barang dan jasa yang :

⁴² Lihat UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7

- 1) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan
- 2) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau neto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut
- 3) 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
- 4) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
- 5) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut
- 6) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut
- 7) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan halal yang dicantumkan dalam label
- 8) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau neto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan

harus dipasang/dibuat.

9) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 Undang-undang tersebut dapat kita bagi ke dalam dua larangan pokok, yaitu:

- a. Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen.
- b. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, dan tidak akurat, yang menyesatkan konsumen

Pada hakikat yang dimaksud di atas yaitu untuk mengupayakan agar barang dan atau jasa yang beredar di masyarakat merupakan produk yang layak edar, antara lain asal usul, kualitas, sesuai dengan informasi pengusaha baik melalui label, etikat, iklan dan lain-lain.

5. Tinjauan Tentang Kontrak

a. Pengertian Kontrak

Kontrak, juga dikenal sebagai perikatan, adalah suatu hubungan antara dua atau lebih orang di mana hukum meletakkan hak pada satu pihak dan kewajiban pada pihak lainnya. Jika salah satu pihak tidak mengindahkan atau melanggar hubungan tersebut, hukum memaksakan agar hubungan tersebut dipenuhi atau dipulihkan kembali. Sementara jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya, hukum memaksakan agar

kewajiban tersebut dipenuhi.⁴³

Pasal 1313 KUHPerdara memberikan definisi yuridis kontrak, yang berarti satu atau lebih orang mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih. Definisi ini tidak lengkap karena hanya mencakup kontrak sepihak, di mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih, sedangkan pihak pertama tidak harus mengikatkan diri terhadap pihak lainnya atau lebih.

Oleh karena itu, pengertian kontrak tersebut tidak mengatur kontrak di mana kedua pihak melakukan hal-hal satu sama lain secara timbal balik. Selain itu, pasal 1313 KUHPerdara mencakup kontrak, yang dapat mencakup perbuatan hukum di bidang hukum keluarga.

Kontrak adalah satu dari beberapa sumber hukum perikatan dalam konteks ini adalah sumber hukum perikatan dalam arti formil yang diatur dalam Buku III Titel Kedua. Selain kontrak, sumber hukum perikatan lainnya adalah undang-undang, putusan hakim (yurisprudensi), hukum tidak tertulis, dan doktrin hukum.

b. Asas Hukum Kontrak

1. Asas Konsensualisme

Berdasarkan pasal 1320 (1) KUHPerdara, konsep konsensualisme mengharuskan adanya kata sepakat di antara para pihak yang membuat kontrak. Berdasarkan asas konsensualisme, sumber kewajiban kontraktual berasal dari persetujuan para pihak yang membuat kontrak.

⁴³ Tami Rusli, *Hukum Perjanjian Yang Berkembang Di Indonesia*, (Bandar Lampung: Anugrah Utama Aura, 2012), 1

Persesuaian kehendak adalah inti dari hukum kontrak, menurut Pasal 1320 KUHPerdata. Ini adalah hasil dari kesepakatan yang dicapai oleh kedua belah pihak, tetapi dalam beberapa kasus, perjanjian dapat berubah menjadi apa yang sebenarnya terjadi. Ini adalah hasil dari cacat kehendak, yang memengaruhi timbulnya perjanjian. Kesesatan, Penipuan, dan Paksaan adalah tiga jenis cacat kehendak.

Dengan demikian, asas konsensualisme, yang terungkap dalam Pasal 1320 KUHPerdata angka 1, menyatakan bahwa kata sepakat adalah syarat untuk lahirnya perjanjian. Jika kata sepakat yang dibuat oleh para pihak tidak sesuai dengan kenyataan atau tidak sesuai dengan keinginan, maka kontrak itu sendiri akan terancam. Dengan demikian, pemahaman tentang dasar konsensualisme tidak hanya bergantung pada kata sepakat, tetapi juga pada kondisi yang tercantum dalam Pasal 1320 Konstitusi Perdata.

2. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas Kebebasan Berkontrak dapat dianalisis dari ketentuan pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata, yang berbunyi “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Asas kebebasan berkontrak mempunyai pengaruh dalam hubungan kontraktual para pihak. Selain dibatasi oleh ketentuan normatif dalam pasal 1338 KUHPerdata, kebebasan berkontrak juga dibatasi oleh ketentuan limitatif dalam Pasal 1337 KUHPerdata, karena

pasal ini melarang kontrak yang substansinya bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan. Jadi, setiap kontrak yang disepakati tetap sah apabila memenuhi persyaratan yang ditentukan peraturan perundang-undangan, ketertiban umum, dan kesusilaan.

Asas kebebasan berkontrak membebaskan para pihak menentukan apa saja yang ingin mereka perjanjikan sekaligus menentukan apa saja yang tidak dikehendaki untuk mencantumkan dalam kontrak. Namun asas kebebasan berkontrak tidak berarti bebas tanpa batas, karena negara harus intervensi untuk melindungi pihak yang lemah secara sosial dan ekonomi atau untuk melindungi ketertiban umum, kepatutan dan kesusilaan.⁴⁴

3. Asas Kekuatan Mengikat Kontrak (*Pacta Sunt Servanda*)

Asas *pacta sunt servanda* dapat dicermati dalam pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata “suatu kontrak yang dibuat sesuai dengan undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Dalam pasal ini menjelaskan bahwa setiap subjek hukum (orang atau badan hukum) dan subjek hukum yang lain dapat melakukan perbuatan hukum seolah-olah pembentuk undang-undang dengan menggunakan kontrak. Sehingga semua subjek hukum dapat membuat kontrak sebagaimana halnya pembentukan undang-undang.

Para pihak yang membuat kontrak secara otonom mengatur pola

⁴⁴ Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak (Memahami Kontrak Dalam Perspektif Filsafat, Teori, dan Praktik Hukum) Seri Pengayaan Hukum Perikatani*, (Bandung: Mandan Maju, 2012), 89.

dan substansi hubungan hukum kontraktual di antara mereka. Ketentuan mengikat kontrak yang terdapat dalam pasal 1320 KUH Perdata mempunyai daya berlaku seperti halnya undang-undang yang dibentuk, sehingga harus ditaati oleh para pihak yang membuat kontrak. Bahkan, jika perlu dapat menggunakan upaya paksa dengan bantuan sarana penegak hukum (hakim, juru sita) melalui proses gugatan ke pengadilan agar para pihak taat melaksanakan kontrak yang telah mereka buat.

4. Asas Itikad Baik

Itikad baik merupakan kewajiban hukum yang harus dipenuhi para pihak dalam melaksanakan kontrak. Ketentuan ini diatur dalam pasal 1338 ayat (3) bahwa perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik. Undang-undang secara tegas mengharuskan para pihak melaksanakan satu kewajiban hukum yang muncul karena adanya kontrak yaitu bahwa kontrak harus dilakukan dengan itikad baik. Oleh karena itu perlu adanya kepercayaan dari para pihak dalam membuat kontrak.

Itikad baik juga dibedakan dalam dua sifat yaitu nisbi (relatif-subjektif) dan mutlak (absolut-objektif). Pada itikad baik yang nisbi memperhatikan sikap dan tingkah laku yang nyata dari subjek. Pada itikad baik yang mutlak atau hal yang sesuai dengan akal sehat dan keadilan, objektif untuk menilai keadaan sekitar perbuatan hukumnya (penilaian tidak memihak menurut norma-norma yang objektif).

5. Asas Kepribadian

Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seorang yang akan melakukan kontrak hanya untuk kepentingan perorangan. Hal ini dapat dilihat dalam pasal 1315 dan 1340 KUH Perdata. Dalam pasal 1315 menegaskan pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perjanjian hanya untuk kepentingan sendiri.”

Pasal 1317 KUH Perdata mengatur perjanjian untuk pihak ketiga, sedangkan Pasal 1318 mengaturnya untuk kepentingan sendiri, ahli warisnya, atau orang-orang yang memperoleh hak daripadanya, menurut Pasal 1340. Artinya, hak dan kewajiban orang yang tidak ikut dalam perjanjian tersebut tidak dapat dituntut.

6. Tinjauan Tentang Layanan Purna Jual

Salah satu hal yang sangat penting bagi pelanggan modern adalah layanan purna jual. Dengan perkembangan teknologi yang semakin cepat, seperti teknologi perangkat komputer, produsen sering harus mengubah jenis produk mereka untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi konsumen yang terus berubah.

Hal ini berarti bahwa jika satu jenis produk rusak, pelanggan tertentu sering menghadapi masalah memperbaikinya karena suku cadang yang sudah tidak tersedia. Oleh karena itu, produsen menawarkan layanan purna jual untuk memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa produknya berkualitas tinggi. Pelayanan purna jual, yang merupakan tindakan setelah pembelian barang, mencakup perawatan preventif, perawatan reaktif, dan penyediaan

nilai tambah. Ini menunjukkan bahwa layanan purna jual sangat penting untuk pemasaran.⁴⁵

Layanan purna jual merupakan cara bagi bisnis untuk menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan berusaha menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman bagi pelanggan saat membeli barang-barang mereka. Layanan purna jual yang baik juga dapat membentuk citra yang baik bagi perusahaan karena memberikan kesan bahwa produk yang dijual sudah lama digunakan dan selalu memiliki perawatan dan penggantian sparepart yang tersedia dan jika tidak dapat memenuhi atau lalai dapat dikenakan tuntutan ganti rugi dan atau gugatan konsumen berdasar Pasal 25 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dijelaskan dalam Pasal 25 ayat (2) menyatakan apabila pelaku usaha tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan atau tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan maka wajib bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen.

Untuk memenuhi layanan purna jual, produsen harus menyediakan tenaga kerja atau mekanik yang memenuhi kualifikasi dan ahli di bidangnya. Jika suku cadang tidak tersedia, konsumen akan dirugikan. Tanggung jawab produsen tidak hanya menyetujui pengajuan garansi, tetapi juga memastikan bahwa garansi digunakan dengan benar. Yang paling penting adalah waktu yang diperlukan untuk pemenuhan garansi karena waktu pengerjaan yang

⁴⁵ Victoria, *Hukum Pemasaran*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2015), 34.

lama akan merugikan konsumen.

7. Tinjauan Indikator Layanan Purna Jual

Disebutkan di dalam bukunya Wardani, bahwa yang menjadi indikator layanan purna jual adalah sebagai berikut :⁴⁶

1. Suku Cadang

Jika sebuah produk mengalami kerusakan pada komponennya, itu tidak dapat diperbaiki atau bahkan digunakan lagi. Jika suku cadang tidak tersedia, produk tersebut tidak dapat digunakan lagi.

2. Garansi

Garansi adalah kesepakatan kontraktual yang terkait dengan penjualan produk yang mewajibkan produsen untuk menyediakan perbaikan atau kompensasi untuk kegagalan selama masa garansi, yang mencakup perawatan gratis, perbaikan, dan penyediaan pelatan aksesoris.

3. Konsultasi

Saat ini, banyak perusahaan menawarkan layanan konsultasi yang lebih mudah seperti menghubungi call center, media sosial, atau langsung ke pusat layanan terdekat yang disediakan. Konsultasi dimaksudkan untuk membantu pelanggan menggunakan atau menyelesaikan masalah yang terkait dengan produk yang dibeli.

4. Penyediaan Tenaga Ahli

Tenaga kerja yang diberikan oleh perusahaan untuk memberikan pelayanan tentang perawatan dan perbaikan barang setelah pembelian

⁴⁶ Wardani, *Hukum Kontrak Di Indonesia*, (Bandung: Tirta Anugrah, 2017), 34.

disebut tenaga ahli.

8. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen menurut undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan 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 untuk tidak di perdagangkan.⁴⁷ Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.⁴⁸

Undang-Undang Perlindungan konsumen dibuat bertujuan untuk sebagai berikut:⁴⁹

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsure kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya

⁴⁷ Lihat UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1

⁴⁸ Lihat UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 2

⁴⁹ Lihat UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 3

perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;

6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Konsumen dalam melakukan transaksi dengan pelaku usaha tentu memiliki hak-hak tersendiri yaitu:⁵⁰

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian,

⁵⁰ Lihat UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4

apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Hal tersebut dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan dan atau kepastian hukum bagi dirinya sendiri sebagai konsumen.

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam proses menyusun penelitian, memilih metode yang tepat sangat penting karena akan membantu penulis melakukan penelitian. Selain itu, metode ini juga harus menjadi mekanisme penelitian yang efektif untuk mencapai hasil yang diharapkan dan dapat dipertanggungjawabkan. Berikut ini adalah beberapa metode penelitian yang digunakan dalam pembuatan skripsi ini:

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris adalah jenis penelitian yang menggunakan metode identifikasi hukum (hukum tidak tertulis) dan studi tentang efektivitas undang-undang untuk memberikan pemaparan secara komprehensif dan menyeluruh terkait dengan fenomena yang terjadi di masyarakat dengan menggunakan regulasi atau hukum yang sudah diberlakukan di Indonesia.⁵¹ Jenis penelitian empiris yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi interaksi dan fenomena yang sudah ada di masyarakat.

B. Pendekatan Penelitian

Studi ini menggunakan yuridis sosiologis untuk mengidentifikasi dan mengkonseptikan hukum sebagai aturan sosial yang riil dan fungsional dalam pola dan sistem kehidupan yang sebenarnya.⁵²

Dalam hal pemerolehan hukum yang dilakukan secara empiris, penelitian

⁵¹ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum*, (Jakarta : UI Press, 1984), 51.

⁵² Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta:Penerbit Universitas Indonesia Press, 2004), 80.

ini secara langsung melihat subjek penelitian dengan menggunakan pendekatan penelitian yuridis sosiologis. Fokus penelitian ini adalah bagaimana toko iPhone memenuhi hak konsumen dalam proses jual beli dan bagaimana hak tersebut dipenuhi.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini, dilakukan di 7 (tujuh) toko Iphone di kota Malang yakni:

1. Alfin store Malang, yang terletak di jl. Gajayana Gg. V No. 608a, Dinoyo, Kec. Lowokwaru, kota Malang;
2. Rovi store Malang, yang terletak di jl. MT. Haryono No. 1A, Dinoyo, Kec. lowokwaru, Kota Malang;
3. Martir phone Malang, yang terletak di jl. Gajayana Gg. IV No. 620, Dinoyo, Kec. lowokwaru, Kota Malang;
4. Gap store Malang, yang terletak di jl. Simpang Gajayana No. 608F, Dinoyo, Kec. lowokwaru, Kota Malang;
5. Iphone Store Malang, yang terletak di jl. Gajayana Gg. IV No. 620, Dinoyo, Kec. lowokwaru, Kota Malang;
6. Zayn Store Malang;
7. Sfgadget Malang, yang terletak di Jl. Kyai Tamim 1C Nomor 18 Kota Malang

Penulis memilih lokasi penelitian ini, karena minat yang tinggi untuk mempelajari lebih lanjut tentang tanggung jawab pelaku usaha atas layanan purna jual setelah pembelian iPhone bekas.

D. Jenis Data

Adapun dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

Data adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer di dapatkan melalui wawancara dengan

subjek penelitian dan observasi atau pengamatan secara langsung dilapangan.⁵³ Data utama penelitian ini, berasal dari wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan berbagai narasumber. Wawancara dan pemahaman yang mereka ambil dari narasumber tersebut digunakan sebagai data utama penelitian ini :

1) Toko store Iphone yang berada di kota malang

2. Data Sekunder

Data sekunder berasal dari hasil bacaan penulis dari berbagai literatur, seperti buku, jurnal, dan media lain yang memiliki informasi terkait penelitian.⁵⁴ Data primer diperkuat dengan data sekunder ini.

Beberapa undang-undang hak cipta, seperti Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah sumber data sekunder yang digunakan penulis untuk penelitian ini. Selain itu, penulis menggunakan buku dan jurnal yang pembahsannya terkait dengan penelitian ini.

E. Metode Pengumpulan Data

Setelah penulis mendapatkan data primer dan sekunder yang asli dan akurat, data tersebut akan disinkronkan dengan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut adalah beberapa metode penelitian yang digunakan penulis untuk mendapatkan data yang relevan untuk penelitian ini:

1. Wawancara

Salah satu metode pengumpulan data adalah wawancara, yang

⁵³ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2016). 225.

⁵⁴ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2016). 225.

melibatkan tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berdasarkan tujuan penelitian.⁵⁵ Untuk menjadi objek pengamatan dan narasumber, wawancara adalah komunikasi langsung untuk mendapatkan data dari berbagai sumber, keterampilan berinteraksi, dan kemampuan untuk sesuai dengan kelompok masyarakat.⁵⁶ Wawancara ini dilaksanakan berdasarkan pada data primer.⁵⁷

Wawancara adalah metode untuk mengumpulkan data awal dari narasumber atau responden penelitian yang akan memberikan informasi yang relevan untuk penelitian. Selama wawancara, penulis akan merekam dan menulis secara menyeluruh tentang semua informasi yang mereka peroleh dari narasumber. Untuk memastikan bahwa data atau informasi yang diperoleh akurat, wawancara harus dilakukan dengan orang yang benar-benar ahli di bidang tersebut.⁵⁸

Penulis menggunakan panduan wawancara untuk mendapatkan informasi dari narasumber yang ahli di bidang yang relevan dengan penelitian ini. Metode wawancara yang terstruktur digunakan untuk mendapatkan informasi dengan menulis serta untuk mengajukan berbagai macam pertanyaan kepada narasumber. Selain itu, penulis menggunakan alat bantu seperti kamera, perekam suara, dan media lainnya untuk membantu mereka mengumpulkan informasi.

⁵⁵ Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta:BPPEE UII Yogyakarta, 2001), 62.

⁵⁶ Saifullah, *Buku Panduan Metode Penelitian*, (Malang:UIN Fakultas Syariah 2006), 15.

⁵⁷ Ronny Hanitiyo Sumitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta:Ghalia Indonesia, 1990), 57.

⁵⁸ Burhan Ahshofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), 94.

2. Dokumentasi

Penulis menggunakan metode dokumentasi untuk membantu mengumpulkan tulisan atau gambar dalam bentuk dokumen resmi seperti buku, jurnal, arsip, dan catatan penulis yang relevan. Dokumen ini digunakan sebagai dasar atau referensi untuk penelitian.

F. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data, sebagai bagian penting dari penelitian, sangat penting agar data yang digunakan dalam penelitian dapat dianggap sah. Oleh karena itu, penulis mengubah metodologi penelitian mereka dan menggunakan metode pengolahan data deskriptif kualitatif. Berikut adalah beberapa tindakan yang diambil oleh penulis:

1. Tahap *Editing* (Mengedit)

Pada titik ini, penulis melakukan beberapa tindakan, salah satunya melakukan pemeriksaan kembali untuk memastikan bahwa data tidak salah atau tidak sesuai dengan pembahasan. Selanjutnya, penulis memperbaiki penelitian ini dengan memperbaiki kepenulisannya, sehingga menjadi penelitian yang baik.

2. Tahap *Classification* (Klasifikasi)

Tahap klasifikasi ini, dilaksanakan setelah proses *editing* selesai yaitu dengan melakukan usaha untuk mengklasifikasikan beberapa jawaban yang diperoleh dari narasumber baik hasil wawancara maupun hasil saat observasi.⁵⁹

⁵⁹ Moh. Nasir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Akasara, 2003), 111.

Salah satu tugas penulis adalah mempelajari masalah yang sedang diteliti dalam tahap klasifikasi, seperti bagaimana hukum penetapan hak deklaratif dapat dilindungi saat Direktorat Jendral Kekayaan Intelektual mendaftarkan hak cipta. Setelah itu, beberapa poin masalah dapat disimpulkan menjadi beberapa rumusan masalah.

3. Tahap *Verification* (Verifikasi)

Pada tahap verifikasi, penulis lebih yakin untuk membuktikan bahwa data yang mereka peroleh benar dan sesuai dengan penelitian ini.

4. Tahap *Analysis* (Analisa)

Pada tahap ini, baik data primer maupun data sekunder akan dianalisis secara menyeluruh oleh penulis. Ini dilakukan dengan menggunakan kajian teori sebagai alat untuk menganalisis penelitian ini.

5. Tahap *Conclusion* (Kesimpulan)

Pada tahap ini, penulis akan membuat kesimpulan dari penelitian dan menjawab semua pertanyaan rumusan masalah karena penelitian telah mencapai tahap akhir. Namun, kesimpulan ini belum lengkap karena banyak hal akan berubah seiring dengan perkembangan aturan dan regulasi serta penemuan bukti baru yang relevan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Latar Belakang Berdirinya Alfin Store

Alfin store Malang dibangun pada tahun 2019 yang terletak di jl. Gajayana Gg. V No. 608a, Dinoyo, Kec. Lowokwaru, kota Malang. Alfin store tersebut menjual berbagai iphone bekas dimulai dari iphone yang berseries iphone 6 sampai iphone terbaru. Dalam pemasaran yang dilakukan oleh alfin store tersebut itu hanya melalui sosial media yang kemudian bertransaksi secara offline yaitu langsung datang ke lokasi untuk pengecekan barang dan lain sebagainya.

2. Latar Belakang Berdirinya Rovi Store

Rovi store Malang dibangun pada tahun 2018 yang terletak di jl. MT. Haryono No. 1A, Dinoyo, Kec. lowokwaru, Kota Malang. Rovi store tersebut menjual berbagai iphone bekas dimulai dari iphone yang berseries iphone 6 sampai iphone terbaru, apple wath, mackbook, dan accessories apple . Dalam pemasaran yang dilakukan oleh rovi store tersebut itu hanya melalui sosial media yang kemudian bertransaksi secara offline yaitu langsung datang ke lokasi untuk pengecekan barang dan lain sebagainya.

3. Latar Belakang Berdirinya Martir Phone

Martir phone Malang dibangun pada tahun 2019 yang terletak di jl. Gajayana Gg. IV No. 620, Dinoyo, Kec. lowokwaru, Kota Malang. Martir Phone tersebut menjual hanya iphone bekas saja yang dimulai dari iphone

yang berseries iphone 6 sampai iphone series terbaru, dan android. Dalam pemasaran yang dilakukan oleh Martir Phone tersebut itu hanya melalui sosial media yang kemudian bertransaksi secara offline yaitu langsung datang ke lokasi untuk pengecekan barang dan lain sebagainya.

4. Latar Belakang Berdirinya Gep Store

Latar Belaka Gap store Malang dibangun pada tahun 2019 yang terletak di jl. Simpang Gajayana No. 608F, Dinoyo, Kec. lowokwaru, Kota Malang. Gap store tersebut hanya menjual iphone bekas saja yang dimulai dari iphone yang berseries iphone 7 sampai iphone series terbaru. Dalam pemasaran yang dilakukan oleh Gap Store tersebut itu hanya melalui sosial media yang kemudian bertransaksi secara offline yaitu langsung datang ke lokasi untuk pengecekan barang dan lain sebagainya.

5. Latar Belakang Berdirinya Jphone Store

Jphone Store Malang dibangun pada tahun 2019 yang terletak di jl. Gajayana Gg. IV No. 620, Dinoyo, Kec. lowokwaru, Kota Malang. Martir Phone tersebut menjual hanya iphone bekas saja yang dimulai dari iphone yang berseries iphone 6 sampai iphone series terbaru, dan android. Dalam pemasaran yang dilakukan oleh Jphon Store tersebut itu hanya melalui sosial media yang kemudian bertransaksi secara offline yaitu langsung datang ke lokasi untuk pengecekan barang dan lain sebagainya.

6. Latar Belakang Berdirinya Zayn Store

Zayn Store Malang dibangun pada tahun 2019 yang terletak di jl. Perum Joyo Gren Blok. 3 No. 22 Rt. 3 Rw. 8, Merjosari Kec. lowokwaru,

Kota Malang. Zayn Store tersebut menjual Berbagai iphone bekas yang dimulai dari iphone yang berseries iphone 6 sampai iphone series terbaru, series iphone baru dan android. Dalam pemasaran yang dilakukan oleh Zayn Store tersebut itu hanya melalui sosial media yang kemudian bertransaksi secara offline yaitu langsung datang ke lokasi untuk pengecekan barang dan lain sebagainya.

7. Latar Belakang Berdirinya Sfgadget Malang

Sfgadget Malang dibangun pada tahun 2019 yang terletak di Jl. Kyai Tamim 1C Nomor 18 Kota Malang. Sfgadget Malang tersebut menjual hanya iphone bekas saja yang dimulai dari iphone yang berseries iphone 6 sampai iphone series terbaru, dan android. Dalam pemasaran yang dilakukan oleh Sfgadget Malang hanya melalui sosial media yang kemudian bertransaksi secara offline yaitu langsung datang ke lokasi untuk pengecekan barang dan lain sebagainya.

B. Praktik Jual Beli Yang Dilakukan Oleh Store Iphone Kota Malang Dalam Memenuhi Hak-Hak Konsumen

Penjualan handphone iphone bekas saat ini merupakan hal yang sangat lumrah dilakukan oleh kebanyakan orang akhir-akhir ini, salah satunya yakni penjual iphone store dikota malang. Hal ini, disebabkan karena penggunaan dan minat masyarakat atas handphone terus meningkat seiring perkembangan zaman dan teknologi yang semakin maju dan berkembang. Bahkan saat ini, teknologi menjadi kebutuhan bagi banyak orang. Akhir-akhir ini, konsumen handphone canggih atau yang biasa disebut Smartphone yang sedang gencargencarnya

menciptakan inovasi baru dan fitur tercanggih yang ditanamkan pada Smartphone buatan mereka. Maka tak heran jika minat masyarakat atas handphone terus meningkat secara signifikan. Dengan demikian, meningkatnya teknologi informasi telah merubah kebiasaan masyarakat serta merubah pola pikirnya dalam melakukan transaksi jual beli.

Penjualan hp iphone di kota malang terbilang sangat banyak, salah satu toko storenya yakni Alfin Store, Rovi Store, Martin Store, Gep Store, Zayn Store, Sfgadget store malang. Hal ini, memang banyak toko store di malang yang menjual iphone bekas. Sehingga juga menjadi bagian dari sebab konsumen tertarik dalam melakukan transaksi jual beli iphone di store-store yang sudah tersedia di kota malang karena relatif lebih mudah dan lebih murah.

Dengan adanya pelayanan yang mudah dan harganya relatif lebih murah tersebut, maka perlindungan terhadap konsumen menjadi suatu hal yang benar-benar harus diperhatikan sebagaimana amanat dalam Pasal 1 angka (1) bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.⁶⁰ Artinya dengan adanya aturan tersebut, pemerintah telah memberikan perlindungan hukum untuk melindungi hak dan kewajiban konsumen. Tetapi, undang-undang tersebut juga mengatur tentang kepentingan dan hak pelaku usaha yang memiliki peran sangat penting di dunia perdagangan untuk memenuhi hak-hak masyarakat.⁶¹

⁶⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁶¹ Nasution, Suatu Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Diadit Media, 2006). 55

Selaras dengan ketentuan yang ada dalam Pasal 3 Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Meningkatkan kesadaran kemandirian dan kemampuan konsumen dalam menyelamatkan dirinya
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindari kerugian dari akses negatif penggunaan barang dan jasa
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam menentukan, memilih dan menuntut haknya sebagai konsumen
4. Menciptakan perlindungan konsumen yang mengandung kepastian hukum, keterbukaan informasi dan akses untuk mendapatkan informasi
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen dengan bertanggung jawab dan menumbuhkan sikap jujur dalam memulai usaha
6. Meningkatkan kualitas barang untuk menjamin kelangsungan produksi suatu barang dan jasa, kenyamanan, kesehatan, dan keselamatan konsumen

Adapun praktik jual beli yang dilakukan oleh iPhone store kota Malang dalam memenuhi hak konsumen, bahwa hubungan pelaku usaha (iPhone store) dan konsumen yang melihirkan hak dan kewajiban dalam proses transaksi jual belinya terjadi dalam tiga tahap, sebagai berikut :

1. Tahap pransaksi, biasanya ditandai oleh penawaran dari pelaku usaha kepada calon konsumennya.
2. Tahap transaksi konsumen, terjadi perjanjian jual beli antara pelaku usaha dan konsumen.

3. Tahap purnatransaksi, pada tahap ini barang-barang tertentu yang diberikan garansi oleh pelaku usaha dalam jangka waktu terbatas, misalnya 1 (satu) tahun.

Selama jangka waktu tersebut, setiap keluhan yang diajukan oleh pelanggan mengenai produk tersebut dapat diajukan kepada perusahaan, asalkan tidak disebabkan oleh kesalahan pelanggan. Pelaku usaha bertanggung jawab atas kerusakan barang dan/atau jasa yang masih dalam masa garansi. Jika kerusakan terjadi karena cacat produk bukan karena kesalahan konsumen, pelaku usaha dapat mengajukan klaim garansi. Pelaku usaha sering menghadapi masalah jual beli saat menjalankan usahanya tersebut, terutama terkait dengan masalah atau kerugian konsumen.

Selama transaksi jual beli di toko iPhone Kota Malang, ada perjanjian antara penjual dan pembeli. Pembeli harus mematuhi perjanjian tersebut. Baik nota pembelian maupun kertas khusus yang berisi perihal mengenai ketentuan yang berlaku untuk barang yang dibeli mengandung ketentuan itu. Ketentuan tersebut adalah jangka waktu garansi yang berlaku, dan karena terdapat klausula baku dalam kwitansinya, syarat dan ketentuan dalam garansi bersifat keputusan sepihak. Ini meningkatkan kemungkinan kerugian konsumen.

Garansi hanya berlaku jika segel baut dan segel mesin handphone masih utuh. Jika terjadi kerusakan pada segel baut atau segel mesin, kesalahan manusia, kerusakan pada bodi handphone, atau kerusakan yang disebabkan oleh pengguna, garansi akan hangus dan akan dimasukkan ke dalam garansi toko. Jika handphone dalam jangka waktu satu bulan mengalami kerusakan yang

disebabkan oleh kecacatan produk yang dijual, seperti masalah pada layar, konektor pengisi daya, atau masalah lainnya yang dianggap sebagai kesalahan manusia (pengguna), maka pelaku usaha akan mengganti handphone yang dibeli dengan unit handphone baru yang masih disegel.

Ketentuan yang demikian, tentunya akan berdampak pada konsumen yang terindikasi akan dirugikan, sebab dalam jual beli terkait dengan perlindungan, kenyamanan, dan keamanan bagi konsumen itu hal yang diutamakan. Tentunya hal ini, juga akan memiliki hubungan erat dengan layanan purna jual pasca terjadinya transaksi antara pelaku usaha dan konsumen. Sebab pada prinsipnya layanan purna jual merupakan pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen setelah proses transaksi jual beli itu terjadi.

Pelayanan purna jual dalam hal ini, bagian dari tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen demi menjaga hubungan yang baik, menjalin kerjasama yang baik dengan konsumen, serta menciptakan loyalitas terhadap pelanggan itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan beberapa pelaku usaha iphone store di kota malang terkait dengan mekanisme klaim garansi apabila terjadi kerusakan, bahwa :⁶²

Mekanisme klaim garansi apabila konsumen mengalami kerugian atau kerusakan dalam transaksi jual beli handphone iphone, maka pelaku usaha menindak lanjuti keluhan konsumen terhadap handphone yang mengalami masalah, pada saat itu juga pelaku usaha akan memberikan keputusan apakah handphone yang mengalami kerusakan masih masuk garansi

⁶² Hasil wawancara dengan pelaku usaha iphone store kota malang, pada 2 Agustus 2023.

service dari garansi toko iphone store. Apabila masih memenuhi ketentuan garansi yang telah ditentukan, maka pelaku usaha memperbaiki kerusakan atau langsung bisa di ganti oleh unit baru dengan persyaratan tertentu. Apabila handphone yang mengalami kerusakan tidak memenuhi syarat dan ketentuan yang tertera dalam garansi, karena ditemukan kesalahan pengguna atau sudah lewat waktu garansi maka pihak pelaku usaha atau toko store iphone kota malang enggan bertanggung jawab.

Dalam hal transaksi jual beli, masalah atau kerugian yang dialami oleh pelanggan terkait dengan unit handphone yang dijual bermasalah. Permasalahan ini dapat berasal dari kesalahan penggunaan atau kondisi awal handphone (handphone) sebelum dibeli.

Dari beberapa uraian diatas, bahwa dapat ditarik benang merah sudah sangat jelas merugikan konsumen karena dalam traksaksinya terdapat klausula baku yang ditentukan secara spihak oleh pelaku usaha tanpa persetujuan terlebih dahulu dari konsumen. Klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha yang tercantum dalam syarat dan ketentuan garansi bisa berlaku, maka jelas bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian.⁶³

Untuk memperkuat data yang diperoleh, penulis juga mewawancarai pelanggan yang pernah mengajukan klaim garansi ke toko iPhone di Kota Malang. Penulis menemukan beberapa kasus yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, seperti yang dialami oleh Responden (konsumen),

⁶³ Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Haikal, seorang mahasiswa berusia 24 tahun. Responden Haikal membeli handphone merek Iphone 10 bergaransi dari toko Iphone di Malang dan mengajukan klaim bahwa handphonenya mengalami masalah dengan layar bergetar. Setelah itu, Responden Haikal membawa handphonenya ke toko untuk menanyakan masalahnya, dan toko menerima klaim tersebut.

Pelaku usaha mengganti dengan unit baru karena memang ditemukan kerusakan pada handphone. Setelah penggantian dengan unit baru, terjadi kerusakan tambahan pada Iphone 10 yang baru diganti. Kerusakan ini terjadi dua minggu setelah penggantian handphone pertama, dan terkait dengan baterai yang cepat habis. Pihak bisnis kemudian memeriksa, tetapi mereka tidak mau menggantinya dengan unit baru lagi karena unit baru telah diganti kemarin.

Dari usraian hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada konsumen, sudah sangat jelas konsumen dirugikan karena pada kerusakan yang kedua setelah dua minggu setelah penanganan kerusakan yang pertama ternyata klaim garansi yang kedua tidak dilayani oleh pihak store iphone malang, hanya dengan alasan bahwa sebelumnya sudah ada penggantian unit baru. Padahal dalam syarat dan ketentuan garansi itu berlaku selama jangka waktu 1 bulan, sedangkan waktu pembelian masih berjalan 3 minggu. dari kejadian ini, maka harus ada ketegasan yang dilakukan oleh pelaku usaha agar bertanggung jawa sesuai dengan perjanjian yang tertera dalam kwitansi pembelian.

Sejak lama, menjadi tanggung jawab pelaku usaha untuk memastikan bahwa produk yang mereka jual tidak memiliki cacat tersembunyi. Jaminan ini otomatis dibebankan kepada pelaku bisnis. Karena ini menyangkut hak

konsumen yang harus dilindungi, pelaku usaha harus benar-benar memahami tanggung jawab mereka dalam layanan purna jual. Selama masa garansi, pelaku usaha bertanggung jawab untuk memperbaiki atau mengganti barang yang rusak dengan barang baru. Penggantian barang baru—atau penggantian barang baru—berlaku selama 1 bulan dari tanggal pembelian.

Dilarang bagi pelaku usaha untuk memproduksi dan memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk melindungi konsumen dari barang yang diproduksi dan diperdagangkan oleh pelaku usaha agar tidak merugikan konsumen. Apabila pelaku usaha melanggar larangan-larangan tersebut, sanksi hukum akan diberlakukan. Ayat kedua dari Pasal 8 UUPK menyatakan bahwa “pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud”.⁶⁴

Di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat pasal yang menggambarkan sistem tanggung jawab produk dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia, yaitu ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan menyatakan bahwa “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.⁶⁵

Tanggung jawab yang mutlak berlaku dalam prinsip tanggung jawab produk. Ini menunjukkan prinsip tanggung jawab, di mana kesalahan tidak

⁶⁴ Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁶⁵ Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

dianggap sebagai elemen penentu. Tidak perlu ada hubungan antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya dalam tanggung jawab mutlak. Konsumen dapat menggugat produsen atau pelaku usaha yang bersangkutan tanpa harus membuktikan kesalahannya. Jika konsumen merasa dirugikan atas produk yang dihasilkan oleh produsen atau pelaku usaha, mereka dapat terlepas dari tanggung jawab jika mereka dapat membuktikan bahwa itu adalah kesalahan konsumen atau setidaknya bukan kesalahan mereka. Jika mereka tidak dapat membuktikan tuntutan konsumen, mereka akan dikenai tanggung jawab.

Prinsip tanggung jawab produk mengacu pada prinsip tanggung jawab di mana kesalahan tidak dianggap sebagai faktor penentu. Dalam tanggung jawab mutlak, tidak perlu ada hubungan antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Jika konsumen merasa dirugikan atas produk yang dibuat oleh produsen atau pelaku usaha, mereka dapat menggugat mereka tanpa harus membuktikan kesalahannya. Jika mereka dapat membuktikan bahwa itu adalah kesalahan konsumen atau setidaknya bukan kesalahan mereka, mereka akan bertanggung jawab. Jika mereka tidak dapat membuktikan tuntutan konsumen, mereka akan bertanggung jawab.

Perjanjian jual beli yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen biasanya bersifat lisan. Meskipun perjanjian yang dibuat tidak dilakukan secara tertulis, tetapi kekuatannya sama halnya dengan perjanjian yang dibuat secara tertulis. Dalam perjanjian jual beli terkadang konsumen memiliki resiko yang lebih besar dari pada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan. Hal itu disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak

konsumen sangat riskan untuk dilanggar. Sering kali pelaku usaha menjanjikan waktu perbaikan yang tidak tentu, nantinya akan mengecewakan konsumen, karena pada waktu jatuh tempo pelaku usaha masih belum bisa memperbaiki handphone konsumen.

Adapun beberapa hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis pada store iphone di kota malang, terkait dengan kwitansi atau nota yang diberikan kepada konsumen ternyata ada 2 toko store iphone yang tidak menyediakan kwitansi, yakni store iphone Gep Store dan Martir Phone.

Hal ini, sangat merugikan konsumen karena tidak dapat melakukan permintaan ganti rugi kepada pelaku usaha apabila terjadi kerusakan. Gep Store dan Martir Phone yang dalam transaksi jual belinya tidak menyediakan kwitansi atau nota sudah tidak memberikan sepenuhnya hak konsumen dengan baik. Sehingga hal ini, sudah melanggar ketentuan Pasal 7 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas menyatakan bahwa salah satu dari kewajiban pelaku usaha adalah memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.

Selain itu, ini melanggar ketentuan yang tercantum dalam Pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa "Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan." Di sini, secara khusus disebutkan bahwa jaminan dan garansi

tidak hanya berlaku untuk barang yang dipersyaratkan untuk diberikan. Tapi dasar hukumnya adalah kesepakatan dan/atau perjanjian (dua istilah yang masih membingungkan karena maksud pembentuk undang-undang untuk membedakan antara kesepakatan dan perjanjian).

Berdasarkan tanggung jawab produk, perusahaan seharusnya menjamin produk yang diperdagangkannya, tetapi mereka malah merugikan konsumen. Pelaku usaha tidak memberikan layanan yang sungguh-sungguh kepada pelanggan karena dalam waktu yang dijanjikan satu bulan, handphone pelanggan belum selesai dalam waktu tiga bulan. Pelaku usaha jelas melanggar hak konsumen untuk mendapatkan layanan purna jual yang dijanjikan.

Adapun hak-hak konsumen yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha adalah sebagai berikut :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Banyak pelaku usaha tidak memberikan tanggung jawab secara penuh karena mereka mungkin tidak memperhatikan layanan purna jual. Ini jelas merugikan konsumen karena perusahaan seharusnya bertanggung jawab atas barang yang masih dalam masa garansi.

Tidak memenuhi kewajiban menyebabkan hak gugat konsumen terhadap pelaku usaha yang menyerahkan barang kepada konsumen berdasarkan perjanjian. Dalam hal ini, tuntutan konsumen terhadap pelaku usaha dengan menggunakan dasar wanprestasi merupakan tuntutan terhadap pelaku usaha karena, menurut Pasal 1234 KUH Perdata, "tiap-tiap perbuatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu." Konsumen menjadi kecewa, tidak puas, dan terkadang merasa tertipu.

Berdasarkan uraian di atas, konsumen dapat menggugat ganti rugi perusahaan berdasarkan prinsip tanggung jawab mutlak. Prinsip ini menerapkan perusahaan untuk bertanggung jawab atas produk yang cacat tanpa adanya beban bagi konsumen atau pihak yang dirugikan untuk membuktikan bahwa mereka

melakukan kesalahan. Konsumen harus menunjukkan beberapa komponen penting dari perjanjian, seperti hubungan kontrak, itikad baik, dan pemberitahuan bahwa mereka akan menerima penggantian dari perusahaan untuk produk yang rusak. Tanggung jawab mutlak mengurangi atau menghilangkan kebutuhan untuk membuktikannya.⁶⁶

Dengan menggunakan prinsip tanggung jawab mutlak, setiap pembeli yang merasa dirugikan karena membeli barang yang rusak atau tidak aman dapat meminta kompensasi tanpa mempersalahkan pelaku usaha

C. Tanggung Jawab Store Iphone Memberikan Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Dalam Proses Jual Beli

Dalam setiap transaksi jual beli, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen sangat penting, terutama ketika Anda membeli iphone bekas. Perusahaan harus memastikan hak konsumen mereka, terutama ketika mereka membeli layanan purna jual iphone bekas di kota malang. Agar hak-hak konsumen di sini dapat dipenuhi dalam transaksi tersebut, transaksi tersebut harus dilakukan dengan cara yang adil dan bermartabat.

Hal di mana pelaku usaha telah mencantumkan informasi yang benar tentang barang, tetapi konsumen tidak mengikuti prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang, kemudian timbul kejadian yang merugikan konsumen, maka pelaku usaha harus bertanggung-jawab. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan, didasarkan pada perbuatan melawan hukum sebagaimana di atur dalam Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUHPerdota. Prinsip ini,

⁶⁶ Inosentius, Samsul. Hukum Perlindungan Konsumen : Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak, (Jakaerta: Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Cet 1, 2001). 15.

menyartakan bahwa seseorang atau pihak lain yang berada dalam pengawasannya baru dapat dimintakan pertanggung-jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan.

Sebagai konsumen harus menerima barang dan jasa yang diberikan oleh penjual atau bisnis dalam suatu transaksi. Namun, barang atau jasa yang dijual harus memenuhi standar keamanan dan keselamatan pengguna tertentu. Sesuai dengan bunyi pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, "perjanjian ditujukan untuk memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu", transaksi antara konsumen dan bisnis ini dianggap sebagai perjanjian. Di sisi lain, transaksi adalah suatu kegiatan melakukan dan menyerahkan sesuatu, seperti barang atau jasa.⁶⁷

Secara sederhana, transaksi adalah bagian dari aktivitas sehari-hari yang memenuhi kebutuhan hidup melalui proses pertukaran barang dan jasa selama periode waktu tertentu oleh masing-masing pihak yang terlibat dalam proses jual beli. Di dunia bisnis, jual beli biasanya dilakukan untuk menjual hasil produksi atau membeli bahan baku dan bahan lainnya yang akan digunakan dalam proses produksi yang telah direncanakan sebelumnya.

Untuk memenuhi hak konsumen, transaksi jual beli iPhone antara pelaku usaha dan pembeli terjadi dalam tiga tahap. Pertama, tahap pra-transaksi, ditandai dengan penawaran antara toko iPhone dan pembeli, dan kedua, tahap transaksi konsumen, terjadi perjanjian jual beli antara pelaku usaha dan pembeli.

⁶⁷ Arnando Umboh, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Pemenuhan Hak Konsumen Menurut Hukum Positif Indonesia" *Jurnal Lex Privatum* Vol. VI, No. 6, Agustus, 2018, Diakses pada 11 Desember 2023, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/21498>

Ketiga, tahap pasca transaksi, di mana toko iphone malang menjamin barang-barang tertentu dengan kwitansi sebagai bukti garansi. Selama periode ini, konsumen dapat mengajukan keluhan tentang produk kepada toko iphone malang jika tidak disebabkan oleh kesalahan konsumen. Toko iphone malang akan bertanggung jawab atas kerusakan barang dan jasa yang masih dalam masa garansi. Klaim tentang garansi.

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini, berarti konsumen tidak perlu membuktikan kesalahan pelaku usaha tetapi pelaku usaha yang harus membuktikan ada atau tidak adanya unsur kesalahan tersebut. Tipe perbuatan salah dari konsumen yang dapat menghalangi pemberian/pembatasan ganti kerugian pada konsumen tersebut adalah ikut lalai, asumsi risiko, dan penyalahgunaan yang termasuk perbuatan produk. Ikut lalai hika konsumen gagal untuk menjaga keselamatan sendiri. Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha.

Berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pihak store iphone malang terkait dengan syarat dan ketentuan garansi masih bisa berlaku apabila :

“Terjadi masalah di handphone bisa di klaim garansi dengan sebuah ketentuan (servis/ganti unit/replace). Garansi tidak berlaku apabila segel rusak/hilang, human eror, dan tidak ada nota pembelian serta barang yang sudah dibeli tidak boleh dikembalikan (norma), maka jika ingin dikembalikan dikenakan potongan 15% (masih dalam masa garansi dan kondisi masih sama seperti pembelian”

Dapat ditarik benang merahnya dari ketentuan yang diberikan oleh store iphone bahwa dalam ketentuan klaim garansi terdapat ketentuan yang terdapat klausula baku tersebut, bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian.⁶⁸

Sebab klausula baku merupakan aturan atau ketentuan dan syarat yang dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Sehingga hal ini, banyak konsumen yang dirugikan karena keputusan sepihak tersebut.

Adapun klausula baku menyebabkan posisi konsumen sangat lemah dibandingkan dengan pelaku usaha.⁶⁹ Pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha bukan saja terhadap produk-produk atau hasil produksi mereka tetapi juga pelanggaran terhadap hak-hak yang berkaitan dengan kepentingan atau kepatutan yang seharusnya merupakan tanggung jawab mereka, tetapi tanggung jawab tersebut, malah dibebankan kepada konsumen, seperti pada klausula baku yang merugikan konsumen. Dalam upaya melindungi hak-hak konsumen, pemerintah telah menetapkan UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam upaya melindungi hak-hak konsumen, pemerintah telah menetapkan UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Salah

⁶⁸ Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁶⁹

satu maksud diterbitkannya undang-undang ini adalah untuk menghindari konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Hal ini dapat disimak dalam bagian penjelasan umum. Pada bagian penjelasan umum tersebut, ternyata pembuat undang-undang telah mengidentifikasi perjanjian standar sebagai bagian dari persoalan konsumen yang dapat melemahkan posisi konsumen. Oleh karena itu sudah seyogyanya UU perlindungan konsumen mengatur mengenai penggunaan perjanjian standar beserta klausula bakunya.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berlaku terhadap barang yang dibeli harus diterapkan saat membeli barang yang terjadi atau sudah dibeli. Ketentuan tersebut menyatakan bahwa garansi Handphone Bekas berlaku selama 7 hari hingga setahun (tergantung dari toko yang menjual handphone bekas), tetapi tidak mencantumkan aksesoris yang dibeli di luar handphone bekas.

Garansi hanya berlaku jika segel baut dan segel mesin handphone bekas dalam kondisi baik. Jika terjadi kerusakan pada segel baut atau segel mesin, kesalahan di luar kendali, lecet pada bodi handphone, atau segala kerusakan atau cacat pada barang yang diterima yang disebabkan oleh pengguna, garansi akan hilang dalam beberapa hari. Pembeli handphone kedua akan menerima garansi dalam hitungan beberapa hari tetapi tidak lebih dari sebulan.

Untuk memastikan bahwa transaksi jual beli dilakukan dengan benar dan sesuai dengan apa yang diberikan oleh toko saat transaksi terjadi, ada undang-

undang yang harus digunakan sebagai pedoman dan acuan. Ini dimaksudkan untuk menghasilkan suatu kesepakatan yang memungkinkan konsumen menikmati transaksi dengan nyaman dan adil sehingga konsumen tidak akan mengalami masalah di masa depan.

Karena banyaknya toko yang menjual handphone bekas yang beredar di lingkungan kita dengan keterbatasan dana untuk membeli handphone baru yang nominalnya sangat jauh timpang dengan harga yang sudah ditawarkan oleh bar, penulis menulis tentang keluhan konsumen mengenai garansi yang telah diberikan agar pihak yang melakukan transaksi dapat bertanggung jawab atas masalah tersebut.

Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami konsekuensi hukum dari melakukan transaksi yang dijamin oleh toko agar kita dapat merasa nyaman dan puas saat bertransaksi. Penulis ingin melakukan penelitian empiris tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap keluhan pelanggan yang diajukan oleh layanan purna jual iPhone bekas di kota Malang.

Hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa bisnis dan pembeli harus memberikan garansi untuk handphone bekas saat membeli di toko. Pada hakikatnya, hak dasar garansi dalam hukum positif Indonesia, yang mengacu pada peraturan yang jelas dan pasti untuk memastikan bahwa pembeli merasa nyaman saat membeli handphone di toko, tidak hanya sama dengan hak yang diperoleh dari perjanjian antara penjual dan pembeli, tetapi juga sama dengan hak yang diperoleh dari perjanjian di antara kedua belah pihak.

Salah satu tanggung jawab pelaku usaha, menurut Pasal 7 huruf e

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah untuk memberikan alasan dasar untuk mendapatkan hak-haknya dalam, mengkaji secara menyeluruh barang-barang yang ada untuk memenuhi kewajiban, termasuk garansi toko yang dibuat resmi oleh pihak yang bersepakat.⁷⁰

Pengaturan pemberian garansi pada jual beli iphone bekas dilihat pada ketentuan pasal 2 ayat 1 peraturan menteri perdagangan 19/ M-DAG/PER/5/2009 yang menyatakan bahwa: “setiap produk elektronik yang di produksi atau diimpor untuk diperdagangkan di Indonesia wajib dilengkapi dengan petunjuk pengguna dan kartu jaminan (garansi perna jual) dalam bahasa Indonesia”. Kepada penjual alat telekomunikasi iphone second yang akan melanggar suatu ketentuan yang dapat pada pasal 2 ayat 1 peraturan menteri perdagangan 19/M-DAG/PER/5/2009 berlaku ketentuan pasal 22 peraturan menteri 19/MDAG/PER/5/2009 yang menyatakan bahwa, pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 1, dikenakan sanksi sebagaimana telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Jika toko iPhone bekas tidak memenuhi persyaratan hukum atau jika seseorang memiliki tanggung jawab untuk memperbaiki atau menggantikan produk yang rusak dengan yang baru, penggantian produk baru berlaku selama satu bulan dari tanggal pembelian. untuk melindungi pelanggan dari barang

⁷⁰ Pradnyatiwi Mustika, Komang Ayu, “Pelindungan Hukum Terhadap Konsumen Barang Elektronik Rekondisi”, *Kertha Negara* 6, No. 01 (2018): 3
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthadesa/article/view/67573>

yang diperjual belikan sampai barang palsu dijual oleh penjual alat komunikasi agar tidak ada hubungan yang merugikan antara pelanggan dan bisnis Pasal 8 ayat 2 UUPK menyatakan dengan jelas bahwa pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi yang lengkap dan akurat tentang barang yang dimaksud, sehingga pembatasan yang ditetapkan akan tetap berlaku.⁷¹

Praktisi dan akademisi hukum memiliki kewenangan untuk mengawasi transaksi jual beli yang aman di seluruh wilayah, baik perkotaan maupun pedesaan, yang sangat penting untuk kelangsungan ekonomi bisnis yang sedang dijalankan.

Bisnis perdagangan memiliki prospek ke depan, jadi kewenangan yang diperoleh oleh lembaga tersebut tidak dibenarkan oleh konspirasi apa pun yang mengatasnamakan bisnis tersebut. Setiap substansi hukum pasti memiliki aspek kepastian dalam ketentuan hukum yang mengaturnya sesuai dengan asas legalitas. Pelaku juga dapat memperbanyak unit yang dijual dengan ketentuan garansi yang memang benar ditanggung. Mereka juga dapat memperoleh ganti rugi handphone dalam jangka waktu setahun lamanya dengan ketentuan dalam katagori garansi yang telah ditandatangani dalam isi kesepakatan pada saat transaksi.⁷²

Sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 25 Undang-Undang

⁷¹ Mahardika, Putu Surya dan Dewa Gde Rudy, "Tanggung Jawab Pemilik Toko Online Dalam Jual Beli Online (E-Commerce), Ditinjau Berdasarkan , Hukum Perlindungan Konsumen", *Kerta Semaya* 2, No. 05 (2018): 16 <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/40718>

⁷² Wisma Vebriana, I Gede Komang; Sri Utari, Ni Ketut. "Keberadaan Rahasia Dagang Berkaitan dengan Perlindungan Konsumen", *Kertha Semaya* 5, No. 2. (2016): 5 <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/download/20942/13728/>

Perlindungan Konsumen, yang berfungsi sebagai dasar dan tolak ukur untuk mendapatkan suatu jaminan dan kepastian hukum, sangat penting untuk mempelajari suatu tindakan yang dapat merugikan konsumen saat melakukan transaksi dan akibat hukum yang ditimbulkannya. Misalnya, tindakan yang termasuk dalam kategori penyimpangan hukum dapat ditangani oleh BPSK.

Menurut ketentuan Pasal 2 ayat (1) Permendag 19/MDAG/PER/5/2009 yang menyatakan bahwa: “Setiap produk elektronik yang diproduksi atau diimpor untuk diperdagangkan dipasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk pengguna dan kartu jaminan (garansi purna jual) dalam Bahasa Indonesia”. kepada penjual alat telekomunikasi Handphone second yang akan melanggar suatu ketentuan yang terdapat dalam Pasal 2 ayat (1) Peraturan menteri perdagangan 19/M-DAG/PER/5/2009 berlaku ketentuan Pasal 22 Permen 19/MDAG/PER/5/2009 yang menyatakan bahwa “pelaku yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1), dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”.

Seorang penjual handphone second (alat telekomunikasi bekas) yang tidak memberikan kartu garansi dan layanan purna jual dapat dikenakan sanksi pidana karena melakukan penipuan, menurut Pasal 62 ayat (1) UUPK. Penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak 2.000.000.000.000 rupiah).

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 UUPK, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

1. Perampasan barang tertentu

2. Pengumuman keputusan hakim
3. Pembayaran ganti rugi
4. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen
5. Kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
6. Pencabutan izin usaha.

Selain sanksi pidana yang diatur dalam UUPK, penulis menambahkan Pasal KUHP yang bisa saja dilanggar oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya yang merugikan konsumen khususnya berkaitan dengan pencamtuman kalusula baku yakni Pasal 383 KUHPidana “diancam dengan pidana penjara paling lama satu tahun empat bulan, seorang penjual yang berbuat curang terhadap pembeli, jika sengaja menyerahkan barang lain daripada yang ditunjuk untuk dibeli dan mengenai jenis keadaan atau banyaknya barang yang diserahkan dengan menggunakan tipu muslihat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Praktik jual beli yang dilakukan oleh iphone store kota malang dalam memenuhi hak konsumen, masih belum sepenuhnya memberikan keadilan bagi konsumen karena konsumen seringkali dirugikan. Karena dalam syarat dan ketentuan dalam kwitansi atau nota terdapat klausula baku yang ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa persetujuan terlebih dahulu dari konsumen. Klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha yang tercantum dalam syarat dan ketentuan garansi bisa berlaku, maka jelas bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini, pelaku usaha masih belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang baik, sehingga ada beberapa barang (iphone) yang cacat, sehingga hal ini bertentangan dengan Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Pemenuhan hak-hak konsumen dalam proses jual beli yang diberikan oleh store iphone di kota malang antara pelaku usaha dan konsumen yang tentunya melahirkan hak dan kewajiban bagi pelaku usaha dan konsumen pihak store iphone malang sudah memberikan pemenuhan hak dengan baik, ditandai adanya kwitansi sebagai bukti garansi.

DAFTAR PUSTAKA

Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Buku

Ahshofa Burhan, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2019.

Amin Suma Muhammad, *Tafsir Ayat Ekonomi*, Jakarta: Paranogatama Jaya, 2013.

As-Syiddieqy, T. M. Hasbi, *Hukum-Hukum Fiqh Islam*, Jakarta: Bulan Bintang, 1991

Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, Bandung: Diponegoro, 2015.

Haroen Nasrun, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Gaya Media Pratama.

Isnaeni Moch., *Perjanjian Jual Beli*, Bandung: Refika Aditama, Cet I, 2016.

Kristianti Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016.

Marzuki, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: BPEE UII Yogyakarta, 2001.

Marzuki, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: BPEE UII Yogyakarta, 2001.

Miru, Ahmadi, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2011.

M Sadar dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Akademia, 2012.

Nasir Moh., *Metode Penelitian*, Jakarta: Bumi Akasara, 2003.

Rusli Tami, *Hukum Perjanjian Yang Berkembang Di Indonesia*, Bandar Lampung:

- Anugrah Utama Aura, 2012.
- Sabiq Syyid, Fiqh Sunnah, Jilid IV, Jakarta: Pena Ilmu dan Amal, 2006.
- Saifullah, Buku Panduan Metode Penelitian, Malang:UIN Fakultas Syariah 2006.
- Sahwardi K. Lubis, Chairuman Pasaribu, Hukum Perjanjian Dalam Islam, Jakarta: Sinar Grafika, 1994.
- Samsul, Inosentius. Hukum Perlindungan Konsumen : Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak, Jakarta: Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Cet 1, 2001.
- Soekanto Soerjono, Penelitian Hukum, Jakarta : UI Press, 1984.
- Soekanto Soerjono, Pengantar Penelitian Hukum, Jakarta:Penerbit Universitas Indonesia Press, 2004.
- Suhendi Hendi, Fiqh Muamalah, PT Raja Grafindo. 2005.
- Sudarsono, Pokok-Pokok Fiqh Islam, Jakarta: Rineka Cipta, 1992.
- Sumitro Ronny Hanitiyo, Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri, Jakarta:Ghalia Indonesia, 1990.
- Syafiei Rachmad, Fiqh Muamalah, Jakarta: PT Raja Grafindo. 2015.
- Syaifuddin Muhammad, Hukum Kontrak (Memahami Kontrak Dalam Perspektif Filsafat, Teori, dan Praktik Hukum) Seri Pengayaan Hukum Perikatan, Bandung: Mandan Maju, 2012.
- Victoria, Hukum Pemasaran, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2015.
- Wardani, Hukum Kontrak Di Indonesia, Bandung: Tirta Anugrah, 2017

Jurnal

- Andri Nurtantiono dan Digas Dwinta Putra, “Analisis Kualitas Pengaruh Produk,

Harga Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian HP Iphone”,
Jurnal Ekobis, Vol 4 No. 2 2021,
<https://media.neliti.com/media/publications/455319-analisis-pengaruh-kualitas-produk-harga-697b70b2.pdf>.

Anggraini Wijaya dan Tjoa Cynthia, “Motif Masyarakat Surabaya Dalam Menggunakan Iphone” Jurnal E-Komunikasi, Vol. No. 1, 2013,
<https://publication.petra.ac.id/index.php/ilmu-komunikasi/article/view/116>.

Dewa Gde Rudy, Mahardika, dan Putu Surya, “Tanggung Jawab Pemilik Toko Online Dalam Jual Beli Online (E-Commerce), Ditinjau Berdasarkan , Hukum Perlindungan Konsumen”, *Kerta Semaya* 2, No. 05 (2018):
16<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/40718>

Komang Ayu , Pradnyatiwi Mustika, “Pelindungan Hukum Terhadap Konsumen Barang Elektronik Rekondisi”, *Kertha Negara* 6, No. 01 (2018): 3
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthadesa/article/view/67573>

Marwanto Nandayani, Ini Putu Indra, “Pelindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Produk Barang Palsu yang Dijual Secara E-Commerce dengan Perusahaan Luar Negeri”., *Kertha Semaya* 8, No.8, (2021): 16
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthadesa/article/view/67573>

Susiati Wati, “Jual Beli Dengan Konteks Kekinian” Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 8
No.2, November 2017.
<http://repository.radenintan.ac.id/14276/2/SKRIPSI%202.pdf>.

Sri Utari Ni Ketut, Wisma Vebriana, dan I Gede Komang,. “Keberadaan Rahasia Dagang Berkaitan dengan Perlindungan Konsumen”, *Kertha Semaya* 5, No. 2.

(2016):

5

<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/download/20942/13728/>

Skripsi

Hasanah, Lailatul, “Perjanjian Garansi Dalam Jual Beli Barang Bekas Elektronik Perspektif KHUPERDATA Dan KHES (Studi Di Toko Duta Jaya Elektronik Malang)” (Undergraduate: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022), <http://etheses.uin-malang.ac.id/36530/1/15220031.pdf>

Wayan Novy Purwnto dan Ni Putu Aprilia Surya Dewi, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Smartphone Bermerek Iphone Dalam Kaitannya Dengan Peredaran Produk Iphone Rekondisi Di Indonesia” Jurnal, Universitas Udayana, 2018, [file:///C:/Users/WINDOWS%2010/Downloads/42077-1033-86656-1-10-20180907%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/WINDOWS%2010/Downloads/42077-1033-86656-1-10-20180907%20(1).pdf).

Ningrum Sitorus, Siti Aditya, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Smartphone Bermerek Iphone Dalam Kaitannya Dengan Peredaran Iphone Rekondisi Di Kota Pekanbaru” (Undergraduate: Universitas Islam Riau, 2021), <https://repository.uir.ac.id/15452/1/161010448.pdf>.

Setiady, Yosua Dwi, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Iphone Bekas Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999” (Undergraduate: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2020), <http://e-journal.uajy.ac.id/23727/1/1705127031.pdf>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran I : Foto Responden

1. Foto Responden Martir Phone



2. Foto Responden Zayn Store



3. Foto Responden Iphone Store



4. Foto Bersama Alfin Store



5. Foto Responden Rofi Store



6. Foto Responden Sfgadget Store



3. Nota Zayin Store

Zayin Store
 Jl. Gajayana Gg. V No. 608a
 Kel. Dinoyo, Kec. Lowokwaru, Malang
 081999319993 @zayin_store.mlg

Nama : _____
 Tanggal : _____
 Alamat : _____
 No.tlp /IG /FB : _____

Item	Kode Sandi	Harga
Merk	① ② ③	
Type	④ ⑤ ⑥	
Imei	⑦ ⑧ ⑨	
iCloud	⑩	
Pass		
Other		
Garansi : Hari/minggu/bulan		Total

Payment : Cash/Transfer/Credit/Debit
 Pembeli _____ Pembeli _____

Syarat dan ketentuan
 - Terjadi Masalah di handphone (drop/matot/dll) bisa di klaim garansi dengan ketentuan (Servis/Ganti Unit/ Replace).
 - Garansi Tidak berlaku apabila Segel Rusak/Hilang, Human Error dan Tidak Ada Nota Pembelian
 - Barang yang sudah dibeli tidak boleh dikembalikan (Normal), Jika ingin dikembalikan dikenakan potongan 15% (masih dalam masa garansi dan Kondisi masih sama seperti pembelian)

4. Nota Sfgadget Store

SFGADGET
 Tempat belanja HP iPhone & Android
 Bergaransi, Terjamin & Terpercaya
 @sfgadget.mlg 0895323395494
 Jl. Kyai Tamin 1C No. 18 Malang

Tanggal : _____
 Nama : _____
 No. HP : _____
 NO. NOTA : _____

Thank you for shopping with us

Banyaknya	Nama Barang	Jumlah Rp.
IMEI		
Hormat kami,	Penerima,	

Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan
 - Garansi 14 hari
 - Garansi Hilang jika (human error, segel rusak, gagal update ios)

5. Nota Rovi Store

ROYV STORE
Jual i-Phone & Service Malang

Wa : +6281 222 223 558
 Ig : @rovyapple Ig Service : @rovy.service
 Address : Jl. Mt. Haryono 1 ruko Istana dinoyo D-10

Malang : _____
 NoMe : _____

INVOICE

Payment :
 Cash / Transfer / Credit Card / Debit Card

Product Name	Price	Total

IMEI : _____ No Seri : _____ Total : _____
 Sp : _____ Total Due : _____

QUALITY CONTROL

<input type="checkbox"/> Face Id / Fingerprint <input type="checkbox"/> Tombol (Home, Power, Volume, Silent) <input type="checkbox"/> Port Charger <input type="checkbox"/> Speaker Atas / Bawah <input type="checkbox"/> Kamera Depan / Belakang + Microphone <input type="checkbox"/> Microphone Recording <input type="checkbox"/> Lampu Flash	<input type="checkbox"/> Sensor Telpon <input type="checkbox"/> Loudspeaker <input type="checkbox"/> Sim Card / Sinyal dari Data Sekuler <input type="checkbox"/> Wifi <input type="checkbox"/> iCloud <input type="checkbox"/> Imei HP <input type="checkbox"/> Dus dan Kelengkapan
---	--

ATTENTION !!!

1. Garansi replace Unit selama 30 Hari (kecuali *Human Error*).
2. Garansi replace mesin, perangkat keras selama 30 hari, misal terjadi error, bisa service part yang error.
3. Garansi Accesories (Charger dan Earphone) selama 7 hari.
4. Baterai drop atau bocor di ganti dengan baterai baru.
5. Jenis kerusakan ialah bukan ulah pengguna / dibongkar sendiri / jatuh / masuk air (*Human Error*).
6. Garansi tidak berlaku apabila segel rusak / hilang, nota garansi tidak sesuai dengan data toko / tidak sesuai dengan no seri dan model.
7. Barang yang sudah dibeli tidak boleh dikembalikan, jika ingin dikembalikan dikenakan potongan 15% (Masih dalam masa garansi dan kondisi masih sama seperti saat pembelian).
8. Barang yang sudah dibeli tidak boleh ditukar karena alasan apapun (kecuali *Human Error*), Selama 7 hari masa garansi atau lebih dari masa garansi akan terhitung tukar tambah / TT.
9. Garansi berlaku mulai saat tanggal pembelian.

Received by: _____ Sales

RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Moh. Zayyin
Tempat dan Tanggal Lahir : Sampang, 27 Maret 2000
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Nomor Telepon & WA : 0819-9931-9993
Email : muhammadzayyin005@gmail.com
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Universitas : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Pendidikan Formal

No	Tahun	Lembaga / Instansi
1.	2006-2011	SDN Dulang 1 Torjun Sampang
2.	2011-2014	Mts Darut Tauhit Dulang Torjun Sampang
3.	2014-2017	MAS Al-Haramain Duwe' Pote Sampang

Pengalaman Organisasi

No	Tahun	Lembaga/Instansi
1.	2020-2021	Pengurus PMII Rayon Radikal Al-Faruq
2.	2020-2021	Pengurus Ikatan Mahasiswa Madura