

Volume 2 No 3, Desember 2023

JUDAKUM (Jurnal Dedikasi Hukum) Prodi Ilmu Hukum Universitas Dharma Andalas



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN IPHONE REKONDISI DI KOTA PADANG

Abdul Malik Fajar, Helfira Citra, Engrina Fauzi

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Dharma Andalas
Jl. Sawahan No. 103, Simpang Haru, Kec Padang Timur, Kota Padang, Sumatera barat,
25000

Abstract

This study to explore the implementation of legal protection for refurbished iPhone consumers in Padang and to understand the responsibilities of business entities regarding the circulation of refurbished iPhones in the same city. The research has theoretical and practical benefits. The qualitative method is employed in this study, utilizing the Consumer Protection Law No. 8 of 1999 as a guideline. Research findings indicate that the implementation of legal protection for refurbished iPhone consumers in Padang is adequate to safeguard consumer rights, although it is not fully effective in practice. Some consumers remain dissatisfied with the quality and accountability of refurbished iPhone business entities. The responsibilities of these business entities involve providing warranties for refurbished iPhones, typically ranging from one week to one month, limited to repairs such as battery, screen, and camera services.

Keywords: *Legal protection, Consumer, Refurbished iPhone.*

Intisari

Penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum konsumen iPhone *refurbished* di Kota Padang dan tanggung jawab dealer terhadap peredaran iPhone *refurbished* di Kota Padang. Penelitian ini mempunyai dua keunggulan yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan menggunakan undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sebagai pedoman dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen iPhone rekondisi di Kota Padang sudah cukup memadai untuk melindungi hak-hak konsumen. Akan tetapi pada pelaksanaannya masih belum efektif, karena masih di temukannya konsumen iPhone rekondisi yang kurang puas akan kualitas dan pertanggung jawaban dari pelaku usaha iPhone rekondisi. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna smartphone iPhone rekondisi di Kota Padang adalah berupa pemberian garansi terhadap unit iPhone rekondisi dalam waktu yang singkat mulai dari satu minggu sampai dengan

satu bulan. Garansi yang diberikan oleh pelaku usaha di Kota Padang terbatas pada perbaikan unit yaitu perbaikan baterai, layar, dan service kamera.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, iPhone Rekondisi.

A. PENDAHULUAN

Semakin maju, memunculkan banyak inovasi, salah satunya dalam bidang elektronika. Inovasi merupakan kombinasi berbagai proses yang saling mempengaruhi. Inovasi terus berkembang untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitasnya.¹ Dari segi teknologi informasi, telepon yang dulunya hanya bisa diakses melalui kabel, kini menjadi lebih praktis karena bisa dibawa kemana saja. Alat telekomunikasi yang telah berkembang ini dikenal sebagai telepon pintar atau smartphone. Ponsel pintar atau smartphone adalah telepon genggam dengan fitur-fitur canggih yang dapat dipakai sebagai komputer dengan fitur-fitur seperti personal digital Assistant, akses Internet, email, GPS (Global Positioning System).² iPhone adalah Apple Inc. seri smartphone yang awalnya dirancang dan tanggal 9 Januari 2007, hingga banyak orang di seluruh dunia. Rata-rata orang lebih memilih untuk punya smartphone iPhone karena kemajuan teknologi yang ditawarkannya dan smartphone tersebut memiliki sistem operasi iOS bawaan yang tidak dimiliki oleh merek smartphone lain.

Dengan meningkatnya keinginan masyarakat untuk memiliki iPhone, maka meningkat pula produksi iPhone. Hal tersebut juga di manfaatkan oleh para pelaku usaha demi mendapatkan untung yang lebih besar. Termasuk dengan cara mendaur ulang produk iPhone yang telah mengalami kerusakan akan di perbaiki Kembali sehingga terlihat *“like a new”* atau seperti baru. iPhone tersebut di namai sebagai iPhone refurbished atau iPhone rekondisi. iPhone refurbished adalah iPhone yang mengalami permasalahan baik internal ataupun eksternal dan diperbaiki kemudian dikemas ulang. iPhone dibagi jadi dua jenis, yaitu iPhone *“pre-owned”* dan iPhone resmi Indonesia. iPhone eks atau iPhone eks internasional adalah iPhone bekas dari luar negeri dan dijual di Indonesia, bukan sebagai distributor resmi. Tapi iPhone resmi Indonesia adalah iPhone yang didistribusikan oleh reseller resmi di Indonesia. Distributor resmi di Indonesia antara lain Digimap dan iBox.³

¹ Kotler, *Marketing Management* (New Jersey: Prentice Hall Published, 2012), hlm.36.

² Backer, *Using Smartphone And Facebook In a Major Assessment* (Business Education & Scholarship Of Teaching, 2010), hlm,19.

³ Zulfikar Hardiansyah, 6 Perbedaan iPhone *“ex-inter”* dan Iphone Resmi Indonesia yang Perlu diketahui, (Berita Online Kompas.com, 30-11-2022, 14:15 WIB), Tersedia di:

Menurut Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 pengusaha mempunyai kewajiban untuk bertindak dengan integritas pada kegiatan usahanya dengan melayani pelanggan dengan adil, jujur, dan tanpa diskriminasi.⁴ Konsumen seringkali jadi pihak yang kepentingannya jarang dilihat ketika bentuk bantuan hukum sangat lemah dan tidak terjamin seperti yang diharapkan oleh karena itu dibutuhkan perjanjian kedua belah pihak.⁵ Konsumen yang telah membayar sejumlah besar uang untuk membeli iPhone bekas, sebagai konsumen, tidak bisa menjamin apakah iPhone tersebut asli atau tidak dan secara hukum menyadari hak-hak konsumennya berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan Pasal 1474 KUH Perdata dalam suatu transaksi jual beli, penjual pada hakekatnya mempunyai dua kewajiban pokok, yaitu menyerahkan barang dan mengurusnya. Pada praktiknya, banyak pengusaha yang mengabaikan aturan jual beli iPhone bekas. Kurangnya perlindungan hukum yang seimbang membuat konsumen menjadi rentan.⁶ Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat perlu dilakukan secara berkesinambungan agar tercipta keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum antara konsumen dan pelaku usaha.⁷ Penelitian ini memakai metode penelitian kualitatif. Metode penelitian yang mengkaji keadaan benda-benda alam, dan instrumen kuncinya adalah peneliti sendiri, teknik pengumpulan datanya adalah triangulasi, data yang didapat sebagian besar adalah data kualitatif, analisis datanya bersifat induktif.⁸ Penelitian penulis bersifat hukum empiris.

Penelitian hukum empiris dilakukan dengan fokus pada fakta sosial. Melalui metode penelitian hukum empiris ini, penulis dapat menganalisis fakta sosial masyarakat sehingga tercipta suatu penelitian hukum terkait perlindungan hukum konsumen dalam jual beli iPhone rekondisi di Kota Padang yang adil. Tapi metode hukum normatif didasarkan pada penelaahan terhadap ketentuan hukum, khususnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Pendekatan hukum dilakukan dengan mengkaji peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.⁹

<https://tekno.kompas.com/read/2022/11/30/14150037/6-perbedaan-iphone-ex-inter-dan-iphone-resmi-indonesia-yang-perlu-diketahui?page=all>, Diakses Pada tanggal 8-04-2023, 02:30 WIB.

⁴ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen.

⁵ Helfira Citra, dkk, pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Developer Dalam Pelaksanaan Perjanjian Pengadaan Perumahan, 2020, Tersedia di: <https://doi.org/10.33559/esr.v2i2.4>

⁶ Ahmadi Miru, 2013, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm 1.

⁷ M. Sadar dkk, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta, hlm 1.

⁸ Sugiyanto, 2018, *Metodologi Penelitian*, Alfabeta, Bandung, hlm 19.

⁹ Abdul Kadir Muhammad, 2004, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakri, Bandung, hlm 50.

Hasil penelitian ini penyuguhkan gambaran yang menguraikan, secara sistematis, komprehensif dan jelas menjelaskan perlindungan hukum konsumen pada jual beli iPhone bekas di Kota Padang.

B. PEMBAHASAN

Perlindungan hukum terhadap konsumen Indonesia dalam menggunakan barang atau jasa dari produsen atau kontraktor diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang selanjutnya disingkat UUPK. Undang-Undang Perlindungan Konsumen disahkan pada tanggal 20 April 1999. Namun banyak pihak yang bertanya-tanya apakah UUPK dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen atau tidak, khususnya dalam melindungi perdagangan elektronik, karena masih banyak permasalahan dalam perdagangan elektronik. Konsep perlindungan hukum adalah perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum dalam bentuk instrumen hukum, baik yang bersifat represif maupun preventif.¹⁰

Berbagai macam merek dan spesifikasi, dari dasar hingga lanjutan, menambah sifat konsumen kami. Salah satu produk yang paling terkenal di dunia smartphone adalah merek iPhone dari Perusahaan Apple. Banyak sekali distributor di Indonesia yang menyediakan produk iPhone ini, banyak sekali masyarakat yang menyukai iPhone ini, beberapa dealer melakukan penipuan seperti mendaur ulang atau merenovasi iPhone, penipuan yang dilakukan oleh dealer tersebut membuat masyarakat sebagai konsumen khawatir, pelaku usaha telah melakukan penipuan terhadap konsumen sedemikian rupa.

Secara fisik, tidak ada perbedaan signifikan antara ponsel bekas, refurbished, dan bekas biasa yang dijual di pasaran, keduanya tampak dalam kondisi bekas. Perbedaan terbesar antara kedua ponsel ini terletak pada harga dan kondisi produknya, karena iPhone rekondisi biasanya lebih terjangkau dibandingkan ponsel bekas biasa. Pasalnya, ponsel refurbished merupakan barang daur ulang yang terbuat dari ponsel yang sudah tidak dapat dipakai lagi dan diubah jadi ponsel layak pakai. Karena bahan improvisasi dan non-asli dipakai untuk memperbaiki ponsel bekas ini, tidak mengherankan jika harganya selangit.

Dalam kuesioner yang dibagikan kepada 50 konsumen iPhone, penulis menanyakan pertanyaan, “Apakah Anda pernah membeli iPhone rekondisi?” Anda dapat menemukan jawabannya pada tabel di bawah ini:

¹⁰ Desi Sommaliagustina, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Di Indonesia, *Jurnal Equitable* Vol. 3 No. 2 (2018). Dari <https://ejurnal.umri.ac.id/index.php/JEQ/article/>

Tabel 1. Jawaban Konsumen Tentang Pernah Membeli Iphone Rekondisi

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Presentasi
1.	Ya	34	68%
2.	Tidak	16	32%
Jumlah		50	100%

Sumber : Data Olahan Penulis, 2023

Dari 50 konsumen pengguna iPhone diketahui 34 responden atau 68% pernah membeli iPhone rekondisi dan 16 responden atau 32% belum membeli iPhone rekondisi. Berdasarkan data tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa banyak konsumen yang membeli iPhone refurbished karena menganggap iPhone adalah standar “keren” bagi anak muda masa kini, sehingga banyak dari mereka yang tergiur membeli iPhone murah tanpa mengetahui kualitas produknya. Perlindungan hukum merupakan hak yang diterima secara setara oleh seluruh warga negara, dan negara memberikan hak tersebut apabila warga negara telah memenuhi syarat-syarat tertentu. Perlindungan konsumen di toko iPhone refurbished merupakan sebuah kenyataan yang lumrah terjadi di masyarakat. Ketidaktahuan masyarakat terhadap iPhone refurbished menyebabkan banyak masyarakat yang terjerumus pada murahnya harga yang ditawarkan serta lemahnya otoritas dan upaya preventif.

Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk barang dan atau jasa. Pelaku usaha dalam pengertian penelitian ini adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi, sebagaimana yang terdapat pada Pasal 1 ayat (3) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jo Pasal 1 ayat (5) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.¹¹

Dalam hal ini pengusaha yang lalai dalam melaksanakan tugasnya membuktikan bahwa pengusaha membuktikan bahwa pengusaha mengabaikan perjanjian jual beli yang dibuat antara konsumen dan pengusaha, akibatnya pengusaha mengabaikan jual beli tersebut.

¹¹ Sommaliagustina, D., Citra, H., & Wahyuni, S. (2023). URGENSI PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN E-COMMERCE DALAM PERDAGANGAN PRODUK KECANTIKAN DI KOTA PADANG. *Ensiklopedia of Journal*, 5(3), 346-353., hlm.348

perjanjian penjualan yang dibuat antara konsumen dan pengusaha. operator mendapat sanksi perdata berupa sanksi administratif sesuai ketentuan yang berlaku. Selain menuntut tanggung jawab kepada pengusaha berupa ganti rugi berupa ganti rugi berdasarkan perbuatan melawan hukum, dapat pula mengajukan tuntutan konsumen tersebut, yang dalam hal ini pihak yang menimbulkan kerugian bagi konsumen juga harus memberikan ganti rugi atas kerugian tersebut secara langsung kepada konsumen. kecuali tuntutannya. karena kerusakan Ganti rugi juga dapat dibayarkan langsung oleh berbagai jenis perusahaan pihak yang dirugikan. Syarat seorang pelaku usaha dapat menuntut ganti rugi atas perbuatan melawan hukum adalah adanya perbuatan melawan hukum itu sendiri, adanya kelalaian, adanya kerugian, dan adanya hubungan sebab akibat antar kerugian. Perdata perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata.

C. PENUTUP

Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen iPhone rekondisi di Kota Padang sudah cukup memadai untuk melindungi hak-hak konsumen. Akan tetapi pada pelaksanaannya masih belum efektif, karena masih di temukannya konsumen iPhone rekondisi yang kurang puas akan kualitas dan pertanggung jawaban dari pelaku usaha iphone rekondisi. Dalam transaksi jual beli iphone rekondisi pelaku usaha sudah menjelaskan mengenai iPhone rekondisi tersebut, namun masih banyak ditemukan pembeli iPhone rekondisi yang memahami hak-hak yang harus mereka dapatkan sebagai konsumen. Selain itu, pelaku usaha tidak menjelaskan secara detail spesifikasi dari iPhone yang mereka jual. Sehingga hal inilah yang membuat konsumen merasa yakin dengan harga yang murah mereka sudah dapat memiliki iPhone dengan kualitas baik. Namun berdasarkan kuisisioner yang penulis sebarakan kepada konsumen pengguna iPhone, kebanyakan pelaku usaha tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen yang mengalami masalah pada iPhone rekondisi yang dibeli konsumen tersebut. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna smartphone iPhone rekondisi di Kota Padang adalah berupa pemberian garansi terhadap unit iPhone rekondisi dalam waktu yang singkat mulai dari satu minggu sampai dengan satu bulan. Garansi yang diberikan oleh pelaku usaha di Kota Padang terbatas pada perbaikan unit yaitu perbaikan baterai, layar, dan service kamera. Namun, tanggung jawab pelaku usaha yang seharusnya konsumen dapatkan belum sesuai sebagaimana diatur dalam pasal 19 UUPK yaitu penggantian uang atau sejenisnya dapat berupa perbaikan iPhone, namun jika pengusaha menolak membayar ganti rugi, dapat diajukan gugatan ke pengadilan di wilayah hukum konsumen berdasarkan Pasal 23 UUPK, Anda dapat membangunkannya.

D. BIBLIOGRAFI

- Abdul Kadir Muhammad, 2004, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakri, Bandung
- Ahmadi Miru, 2013, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta,
- Backer, *Using Smartphone And Facebook In a Major Assessment* (Business Education & Scholarship Of Teaching, 2010)
- Desi Sommaliagustina, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Di Indonesia, *Jurnal Equitable* Vol. 3 No. 2 (2018). Dari <https://ejurnal.umri.ac.id/index.php/JEQ/article/>.
- Helfira Citra, dkk, Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Developer Dalam Pelaksanaan Perjanjian Pengadaan Perumahan, 2020, Tersedia di: <https://doi.org/10.33559/esr.v2i2.4>
- Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, 2020, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Kencana, Jakarta.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- M. Sadar dkk, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta
- Sommaliagustina, D., Citra, H., & Wahyuni, S. (2023). URGENSI PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN E-COMMERCE DALAM PERDAGANGAN PRODUK KECANTIKAN DI KOTA PADANG. *Ensiklopedia of Journal*, 5(3), 346-353.
- Sommaliagustina, D. (2018). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen E-Commerce di Indonesia. *Journal Equitable ISSN*, 2541, 7037.
- Sugiyanto, 2018, *Metodologi Penelitian*, Alfabeta, Bandung
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Zulfikar Hardiansyah, 6 Perbedaan iPhone “ex-inter” dan Iphone Resmi Indonesia yang Perlu diketahui, (Berita Online Kompas.com, 30-11-2022, 14:15 WIB), Tersedia di: <https://tekno.kompas.com/read/2022/11/30/14150037/6-perbedaan-iphone-ex-inter-dan-iphone-resmi-indonesia-yang-perlu-diketahui?page=all>, Diakses Pada tanggal 8-04-2023, 02:30 WIB.