

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

Dewi Rachmawati
Fakultas Hukum, Universitas Yapis Papua

Abstrak

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

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

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Alma, Buchari. 2015. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Abdul Halim Barkatullah, 2009. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Ecommerce Lintas Negara di Indonesia*. Yogyakarta: FH UII Press.
- Az Nasution, 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media.
- Az Nasution, 2001. *Undang-undang perlindungan konsumen pada seluruh barang dan jasa ditinjau dari Pasal undang-undang nomor 8 tahun 1999*.
- Bryan A. Garner, 2009. *Black's Law Dictionary, ninth edition*, St. Paul: West.
- Dimyauddin Djuwaini, 2008. *Pengantar Fiqh Muamalah Yogyakarta*: Pustaka Belajar.
- Endang Wahyuni, 2003. *Aspek Sertifikasi & Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti: Bandung.
- Imam, Sja Putra, 2002. *Problematika Hukum Internet Indonesia*, Jakarta: Prenhallindo.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-36, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Muchsin, Disertasi 2003. "*Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*", Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 1991. *Pengertian Perlindungan dan Konsumen, Edisi Kedua. Cetakan ke-1*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008. *Pengertian Jual Beli Pusat Bahasa, Edisi IV* Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Philip Kotler, 1980. *Principles of Marketing, Prentice-Hall Inc, Englewood Cliffs*: New Jersey.
- Philipus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya. PT Bina Ilmu.
- R. Subekti, 1989. *Aneka Perjanjian*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Satjipto Rahardjo, 2003. *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta.
- Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, 2013 "*Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*", cet. 1, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Setiono, Disertasi 2004: “*Rule of Law*”, Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

Sidharta, 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo.

Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

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

Sutarman Yodo, 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.

Wirjono Projodikoro, 1991. *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-persetujuan Tertentu*. Bandung: Sumur.

Zaki Baridwan, 2010. *Intermediate Accounting*, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.

B. Peraturan Perundang – Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-undang Hukum Pidana

C. Data Internet

Wikipedia “*Perlindungan Konsumen*” diakses dari Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen diakses pada tanggal 9 November 2022 pada pukul 06.17

<http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/Justitia/article/view/6627/pdf>, diakses pada tanggal 10 November 2022 pada pukul 09.10 WIT