

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang semakin pesat menyebabkan kemajuan di semua lini dari informasi, industri, dan lain sebagainya. Kemajuan teknologi ini berdampak pesat pada pola hidup atau gaya hidup masyarakat sehingga menyebabkan perubahan yang sangat signifikan dimana gaya hidup masyarakat modern memungkinkan mereka melakukan transaksi *online* melalui media sosial. Transaksi tersebut dapat berupa transaksi jual-beli yang dapat dilakukan hanya melalui *handphone*.²

Setiap kemajuan teknologi pasti memiliki dampak positif dan negatif bagi penggunaannya. Dari sisi positif masyarakat mendapatkan dengan mudah barang dan jasa dan bisa mendapatkan harga yang kompetitif, sedangkan dalam sisi negatifnya masyarakat dapat dengan mudah ditipu oleh oknum *seller* yang melakukan kecurangan. Kecurangan-kecurangan itu sendiri sebenarnya dapat diminimalisir dengan kesadaran dari masyarakat sendiri akan perlindungan konsumen dalam melakukan transaksi jual-beli.³

Saat ini, semua kalangan masyarakat mulai dari usia muda hingga tua pasti menggunakan *handphone*. Tentunya masyarakat pasti memilih *handphone* berkualitas dari beberapa merek terkenal seperti *Iphone. IOS* yang

² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Grup Media Kencana Prenada, 2013), hal 1.

³ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Mandar Maju, 2000), hal 8.

merupakan *OS* besutan dari *Apple* yang banyak sekali di gemari atau disukai yang menurut stat counter salah satu Lembaga statistik *IOS* ini menempati urutan ke 2 dengan pengguna sebanyak 9,05% di Indonesia dan posisi pertama di tempati oleh Android yang memiliki pengguna 90,84% ini menunjukkan bahwa *IOS* yang hanya bisa digunakan di *handphone iPhone* yang merupakan *handphone* yang sangat di gemari dan banyak peminat di Indonesia.⁴

Penjualan *iPhone* di Indonesia dibawa oleh beberapa distributor besar seperti iBox, Digimap, dan beberapa lainnya karena di Indonesia *iPhone* tidak masuk secara resmi. *iPhone* yang dijual dari distributor resmi sendiri merupakan *iPhone* yang mendapatkan jaminan dari segi jaminan layanan purna jualnya dan juga memiliki jaminan yang pasti dari segi *service center* yang merupakan tempat klaim garansi yang ada pada *handphone* tersebut yang terdapat kerusakan dari segi *software* atau *hardware*nya yang sesuai dari ketentuan aturan yang ditetapkan di Indonesia.⁵

Selain *iPhone* bergaransi resmi, terdapat pula *iPhone* rekondisi yang dijual oleh *seller*.⁶ *iPhone* rekondisi atau *handphone* bekas yang kemudian diperbaiki kemudian di jual kembali dengan harga jauh di bawa *iPhone*

⁴ “Mobile Operating System Market Share in Indonesia,” StatCounter, July 22, 2022, <https://gs.statcounter.com/os-market-share/mobile/indonesia/#monthly-20210nasajayanga6-202206-bar>, diakses pada 27 September 2023.

⁵ Aji, Restu, “10 Perbedaan iPhone HDC vs iPhon Original, Jangan Ketipu!,” pricebook (blog). Juli 25, 2022, https://www.pricebook.co.id/article/tips_tricks/9663/hp-hdc-dan-caramembedakannya, diakses pada 27 September 2023.

⁶ Detik.com, “5 Fakta Kasus HP Ilegal PS Store yang Bikin Heboh” <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-5112301/5-fakta-kasus-hp-ilegal-ps-store-yangbikin-heboh>, diakses pada 27 September 2023

bergaransi resmi *iPhone* rekondisi ini merupakan *handphone* yang yang sudah rusak kemudian diperbaiki kembali sehingga menjadi seperti baru kembali kemudian dijual kembali oleh *seller*.⁷

Disamping *iPhone* bergaransi resmi dan *inter*, terdapat pula *iPhone* HDC yang bisa disebut versi *copy* dari aslinya. *Handphone* ini dibuat semirip mungkin dengan asliya dari segi desain, ukuran atau dimensinya biasa *handphone* tersebut memiliki *OS* yang berbeda, kualitas layar yang tidak sama, sehingga *hanphone* tersebut biasanya digunakan untuk pajangan atau di beli untuk hanya sebagai gaya saja karena *hanphone* tersebut hanya luarnya saja yang sama atau bentuk nya saja yang sama dan *handphone* tersebut memiliki harga yang sangat terjangkau.⁸

Di Indonesia, *iPhone* ini memiliki harga jual yang sangat tinggi menyebabkan *iPhone* rekondisi ini banyak sekali muncul di kota besar dengan harga terjangkau. *iPhone* yang tidak bergaransi resmi ini menjadi alternatif bagi masyarakat yang ingin *menjajal iPhone* dengan harga yang lebih murah daripada *iPhone* bergaransi resmi. *iPhone* rekondisi ini sangat bisa membuat masyarakat yang awam mengenai telfon sangat dirugikan karena mereka yang tidak tahu akan *handphone* tersebut tidak tau ketahanan dan juga *handphone* apa yang mereka beli karena kadang banyak sekali *seller* nakal yang memanfaatkan ketidaktahuan pembeli. Salah satu kasus yang sempat

⁷ *Ibid* Aji, diakses pada 27 September 2023.

⁸ *Ibid* Aji, diakses pada 27 September 2023.

terungkap adalah kasus dari PStore yang menjual *iPhone illegal* dan rekondisi namun dijual dengan label *handphone* bekas (*ex internasional*)⁹

Dalam transaksi jual-beli, konsumen wajib mengetahui informasi se jelas-jelasnya mengenai produk yang akan dibeli. *Seller* dalam hal ini juga harus jujur dan memberikan informasi yang jelas kepada konsumen tentang kondisi produk yang dijual agar tidak terjadi *misskomunikasi* antara penjual dan pembeli. Adanya informasi ini penting agar pembeli tahu kelebihan atau resiko barang yang akan dibeli tersebut. Informasi-informasi tersebut juga perlu disampaikan agar konsumen tidak merasa dirugikan dan menyebabkan krisis kepercayaan para konsumen akan suatu produk karena mereka merasa di rugikan oleh ulah dari para *seller*. Adanya UU Nomor 8 Tahun 1999 sangat berperan aktif dalam perkembangan perindustrian juga perdagangan dalam masyarakat. *Seller* dan konsumen sama-sama memiliki hak dan kewajiban untuk mendapatkan suatu perlindungan hukum dimana agar suatu produk tetap berkualitas. UUPK juga menjelaskan dan mencegah agar para *seller* lebih teliti dalam memperdagangkan produknya sesuai standart yang telah ditetapkan oleh pemerintah.¹⁰

Banyaknya permintaan pasar unit *iPhone* ini dimanfaatkan oleh *seller* dengan menjual *iPhone* rekondisi yang merupakan *handphone* yang sebelumnya terjadi kerusakan kemudian dilakukan perbaikan sehingga

⁹ “5 Fakta Kasus HP Ilegal PS Store yang Bikin Heboh” Detik.com, Juli 04,2022, <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-5112301/5-fakta-kasus-hp-ilegal-ps-store-yang-bikin-heboh> diakses pada 27 September 2023.

¹⁰ I Wayan Gede Asmara, I Nyoman Sujana dan Ni Made Puspasutari: *Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Atas Informasi Produk Import* (Universitas Warmadewa, 2019), hal 121.

menjadi seperti baru lagi kemudian dijual dengan harga miring dibawah harga *iPhone* dengan garansi resmi. *iPhone* ini tidak bisa disebut tidak orisinal, karena biasanya yang dijual adalah *iPhone* dengan kerusakan yang tidak terlalu serius dengan *part* yang diganti. Adanya penjual yang nakal terkadang mereka tidak menjelaskan bahwa *iPhone* yang dijual pernah rusak di bagian apa saja, mereka hanya memberikan informasi bahwa yang dijual adalah *iPhone* dengan garansi *ex inter*. Karena kemajuan teknologi menyebabkan mudahnya melakukan transaksi dan mudahnya untuk memasukkan suatu barang dan membeli barang, menyebabkan barang dengan mudah masuk ke Indonesia.¹¹

Dalam penjualannya, *iPhone* rekondisi atau *ex inter* ini memiliki garansi yang cukup pendek. *iPhone* resmi yang dijual distributor memiliki garansi 1 tahun, sedangkan *iPhone* rekondisi ini hanya memiliki garansi yang pendek kurang lebih 1 bulan. Minimnya informasi mengenai *iPhone* rekondisi yang dilabeli dengan *iPhone* garansi *ex internasional* ini dapat menyebabkan kerugian bagi masyarakat yang membeli produknya dari *seller* yang tidak bertanggungjawab. Hal ini bertentangan dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak dari para konsumen sendiri yang memiliki hak mendapatkan informasi yang benar,

¹¹ Raden Pratiwi Anugrah, Yuliati, dan Yenni Eta Widyanti, “*Tinjauan Yuridis Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Elektronik dan Jasa Atas Pelanggaran Tanggung Jawab Garansi Oleh Perusahaan di Indonesia Dikaji Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999*” Jurnal Hukum Universitas Brawijaya, Malang, (2017): 1.

jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.¹² Untuk melindungi kepentingan konsumen dan *seller* dalam mewujudkan perekonomian yang sehat, kedudukan konsumen haruslah dijunjung tinggi dan konsumen haruslah dilindungi melalui peraturan-peraturan yang memuat hal-hal terkait dengan hak, kewajiban, serta tanggung jawab bagi konsumen dan *seller*.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan oleh peneliti, maka peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul **“Tanggung Jawab *Seller* Terhadap Konsumen Produk *Iphone Ex Inter* Di Tulungagung Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh peneliti, maka rumusan masalah yang perlu dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana praktik transaksi jual beli *seller* terhadap konsumen produk *Apple (Iphone ex Inter)* di Tulungagung ?
2. Bagaimana tinjauan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 terhadap tanggung jawab *seller* terhadap konsumen produk *Apple (Iphone ex Inter)* di Tulungagung ?

¹² Sekretaris Presiden Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 4 huruf (c).

3. Bagaimana tinjauan Hukum Islam terhadap tanggung jawab *seller* terhadap konsumen produk *Apple (Iphone ex Inter)* di *Tulungagung* ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan praktik transaksi jual beli *seller* terhadap konsumen produk *Apple (Iphone ex Inter)*.
2. Untuk menganalisis tinjauan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 terhadap tanggung jawab *seller* terhadap konsumen produk *Apple (Iphone ex Inter)*.
3. Untuk menganalisis tinjauan Hukum Islam terhadap tanggung jawab *seller* terhadap konsumen produk *Apple (Iphone ex Inter)*.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memperkaya pengetahuan mengenai tanggungjawab seller terhadap produk-produk yang diperjualbelikan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat untuk menambah wawasan tentang tanggungjawab seller terhadap produk-produk yang diperjualbelikan.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat berguna sebagai bahan atau referensi untuk penelitian selanjutnya yang sesuai permasalahan

E. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah dalam memahami judul penelitian tentang “Tanggung Jawab *Seller* Terhadap Konsumen Produk *Iphone Ex Inter* Di Tulungagung Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999”, dalam penelitian ini, penegasan istilah dijelaskan dalam penegasan secara operasional dan konseptual sebagai berikut:

1. Penegasan Operasional

Penelitian dengan judul ini akan mendeskripsikan praktik transaksi jual beli *seller* terhadap konsumen produk *Apple (Iphone ex Inter)*. Kemudian peneliti akan menganalisis tinjauan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 terhadap tanggung jawab *seller* terhadap konsumen produk *Apple (Iphone ex Inter)* dan menganalisis tinjauan Hukum Islam terhadap tanggung jawab *seller* terhadap konsumen produk *Apple (Iphone ex Inter)*. Penelitian ini dilakukan karena banyaknya pengguna *Iphone ex Inter* di Tulungagung yang mendapatkan masalah atau gangguan pada produk *Iphone ex Inter*.

2. Penegasan Konseptual

a. Konsumen

Menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 pasal 1 ayat 2 tentang perlindungan konsumen, konsumen ialah setiap orang

pengguna barang atau jasa yang tersedia pada masyarakat, baik untuk kepentingannya sendiri, saudara, keluarga, dan tidak diperdagangkan. Konsumen didefinisikan sebagai pengguna akhir dari produk yang telah dipasok oleh seller kepada konsumen, atau siapa saja yang menerima barang tersebut dengan maksud untuk digunakan dan tidak memperdagangkan atau memperdagangkannya lagi¹³

b. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upayaupaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online seperti yang kini kian marak. Walaupun adanya transaksi yang tidak melalui tatap muka, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan¹⁴

c. Produk

Menurut Philip Kotler, produk adalah suatu yang bisa disajikan dalam pasar yang ditujukan baik dari kepentingan, kepemilikan,

¹³ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), hal 14.

¹⁴ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hal 191.

penggunaan atau konsumtif, sehingga bisa memenuhi kebutuhan ataupun keinginan.¹⁵

d. *Apple iPhone*

iPhone adalah smartphone yang besutan *Apple Inc* dan menggunakan sistem operasi IOS. *iPhone* pertama kali diperkenalkan ke publik oleh CEO *Apple* Steve Jobs pada 9 Januari 2007. Sejak saat itu, *Apple* telah meluncurkan model *iPhone* baru dan pembaruan IOS setiap 1 tahun sekali. *iPhone* merupakan salah satu platform *smartphone* atau ponsel cerdas yang menasar atau menargetkan konsumen kelas menengah keatas. *iPhone* generasi pertama merupakan salah satu revolusioner atau pengubah permainan bagi industri telepon genggam, karena dianggap salah satu merek yang mempopulerkan telepon pintar berbentuk pipih dan menciptakan pasar yang besar untuk aplikasi telepon pintar. *iPhone* juga telah memiliki aplikasi lebih dari 2,2 juta aplikasi dalam *App store*¹⁶

e. *Apple iPhone ex Inter*

iPhone ex inter adalah istilah dari iPhone internasional yaitu iPhone yang regionnya atau perakitannya dilakukan di luar Indonesia, dan iPhone ex inter sendiri sebenarnya sama saja dengan iPhone di Indonesia atau yang biasa orang-orang sebut iBox, untuk

¹⁵ Danang Sunyoto, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: CAPS, 2014), h. 69.

¹⁶ iPhone", Wikipedia, <https://id.wikipedia.org/wiki/iPhone#:~:text=iPhone%20adalah%20mereka%20ponsel%20cerdas,dan%20pembaruan%20iOS%20setiap%20tahun> diakses pada 29 September 2023.

perbedaannya mungkin yang paling menonjol adalah di IMEI, untuk produknya sendiri sama persis dan juga original jadi jika beredar kabar iPhone *ex inter* itu adalah tiruan atau kw maka pendapat itu salah, beda lagi dengan iPhone HDC, iPhone HDC memang dibuat persis dari segi desain *software* yg sama persis dengan produk *apple*, yang dimaksud IMEI ialah *iPhone* yang diimport dari luar negeri biasanya tidak masuk pajak karena beberapa oknum penjual hp *inter* memilih mendaftarkannya secara *ilegal* melalui web yang bisa diretas, dan biasanya hanya bertahan sekitar 3 bulan karena istilahnya *IMEI tourist*, setelah 3 bulan rata-rata *iPhone ex inter* tidak bisa digunakan provider Indonesia.

f. Seller

Pasal 1 Angka 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 menjelaskan bahwa *seller* tsu pelaku usaha 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 ataupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi¹⁷

F. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan adalah salah satu unsur penelitian yang sangat penting agar penulisan hasil penelitian bisa terarah. Penulisan skripsi

¹⁷ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013), hal 173.

ini secara keseluruhan terdiri dari enam bab. Dalam memaparkan penulisan yang sesuai dengan konteks atau fokus penelitian, maka sistematikanya adalah sebagai berikut.

BAB I Pendahuluan, dalam bab ini membahas Latar Belakang, Rumusan Penelitian, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Penegasan Istilah, Sistematika Pembahasan.

BAB II Kajian Pustaka, dalam bab ini mengenai deskripsi teori terkait dengan judul penelitian yaitu teori tentang tinjauan umum Perlindungan Konsumen, Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum Konsumen, Teori Tanggung Jawab, Konsumen, Produk, *Apple Iphone ex Inter* dan penelitian terdahulu.

BAB III Metode Penelitian, dalam bab ini menjelaskan Jenis Penelitian, Lokasi penelitian, Kehadiran Peneliti, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Teknik Keabsahan Data dan Tahap-tahap Penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian, dalam bab ini berisi tentang deskripsi data dan temuan penelitian yang diperoleh peneliti di lapangan berkaitan dengan Tanggung Jawab *Seller* Terhadap Konsumen Pasca Pembelian Produk *Iphone ex Inter* Di Tulungagung Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

BAB V Pembahasan, berisi tentang pembahasan analisis hasil temuan penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian yakni berkaitan dengan Tanggung Jawab *Seller* Terhadap Konsumen Pasca Pembelian Produk *Iphone*

ex Inter Di Tulungagung Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

BAB VI Penutup, berisi tentang kesimpulan dan saran dari peneliti mengenai hasil dan pembahasan dari penelitian ini.