

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP  
KERUGIAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI IPHONE EX  
INTERNATIONAL**

**(STUDI KASUS ATAS HARGA DAN GARANSI DI IPHONE SEMARANG)**



**DITUNJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU  
HUKUM**

**OLEH :**

**RADEN RORO INTAN SAKTI LARASATI DEVI**

**19103040103**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**DOSEN PEMBIMBING :  
FAISAL LUQMAN HAKIM, S.H., M.HUM**

**ILMU HUKUM  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM UNIVERSITAS ISLAM  
NEGRI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2025**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

### **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raden Roro Intan Sakti Larasati Devi

NIM : 19103040103

Prodi : Ilmu Hukum

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul  
**“Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen dalam  
Transaksi iPhone Ex International (Studi Kasus atas Harga dan  
Garansi di iPhone Semarang)”** adalah asli yang merupakan hasil karya  
atau laporan penelitian yang penyusun lakukan sendiri dan bukan  
merupakan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu  
dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Yogyakarta, 30 Mei 2025

Yang membuat pernyataan,



Raden Roro Intan Sakti Larasati Devi

NIM. 19103040103

## **SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Persetujuan Skripsi

Kepada Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Raden Roro Intan Sakti Larasati Devi

NIM : 19103040103

Judul : "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen dalam Transaksi iPhone Ex International (Studi Kasus atas Harga dan Garansi di iPhone Semarang)"

Sudah dapat diajukan kepada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, Mei 2025

Pembimbing



Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.

NIP: 19790719 200801 1 012

## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1270/Un.02/DS/PP.00.9/12/2025

Tugas Akhir dengan judul

: TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI IPHONE EX INTERNATIONAL (STUDI KASUS ATAS HARGA DAN GARANSI DI IPHONE SEMARANG)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RADEN RORO INTAN SAKTI LARASATI DEVI  
Nomor Induk Mahasiswa : 19103040103  
Telah diujikan pada : Rabu, 26 November 2025  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.  
SIGNED

Valid ID: 6937aedc99eb5



Pengaji I

Dr. M. Misbahul Mujib, S.Ag., M.Hum.  
SIGNED

Valid ID: 69361096cccd8c



Pengaji II

Dr. Sri Wahyuni, S.Ag., M.Ag., M.Hum.  
SIGNED

Valid ID: 692fb25def8e2



Yogyakarta, 26 November 2025

UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prof. Dr. Ali Sodiqin, M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 6937c80416c8a

## ABSTRAK

Transaksi jual beli iPhone *ex international* yang semakin marak di Indonesia menimbulkan berbagai permasalahan, terutama terkait ketidaksesuaian harga dan pelaksanaan garansi yang tidak transparan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi iPhone *ex international* di Toko iPhone Semarang 2013, berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif deskriptif, yang menggabungkan kajian normatif terhadap peraturan perundang-undangan dengan data empiris melalui wawancara dan observasi terhadap pelaku usaha serta konsumen. Analisis penelitian ini didasarkan pada teori perlindungan konsumen dan teori tanggung jawab hukum, dengan fokus pada pelaksanaan prinsip itikad baik dan kepatuhan pelaku usaha terhadap UUPK. Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi: (1) Bagaimana bentuk – bentuk kerugian konsumen pengguna iPhone *ex international* dalam hal harga dan garansi di iPhone Semarang? dan (2) Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna iPhone *ex international* di iPhone Semarang?

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna iPhone *ex international* belum terlaksana secara efektif, karena pelaku usaha masih melanggar ketentuan Pasal 4 huruf c dan Pasal 10 UUPK terkait kejujuran informasi harga serta transparansi garansi. Selain itu, tanggung jawab pelaku usaha belum sepenuhnya mencerminkan prinsip itikad baik, sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata dan Pasal 19 UUPK, karena penanganan klaim garansi dan keluhan konsumen dilakukan secara tidak konsisten dan tidak profesional.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Pelaku Usaha, iPhone *Ex International*

## ***ABSTRACT***

*The increasing prevalence of ex international iPhone sales in Indonesia has led to various legal and consumer issues, particularly regarding price discrepancies and the lack of transparency in warranty implementation. This study aims to analyze the forms of legal protection for consumers and the responsibilities of business actors in ex- inter iPhone transactions at iPhone Semarang 2013, based on the provisions of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.*

*This research employs an empirical juridical method with a qualitative descriptive approach, combining a normative review of legislation with empirical data obtained through interviews and observations of business actors and consumers. The analysis is grounded in consumer protection theory and liability theory, focusing on the implementation of the principle of good faith and the compliance of business actors with the Consumer Protection Law (UUPK). The research problems are: (1) What types of consumer losses are experienced by users of ex-international iPhones regarding pricing and warranty at iPhone Semarang? (2) How is the responsibility of business actors toward consumers purchasing ex international iPhones at iPhone Semarang?*

*The findings show that legal protection for consumers of ex international iPhones has not been effectively implemented, as business actors continue to violate Article 4(c) and Article 10 of the Consumer Protection Law concerning truthful information on price and transparent warranty policies. Furthermore, the responsibility of business actors has not fully reflected the principle of good faith, as stipulated in Article 1338(3) of the Indonesian Civil Code and Article 19 of the Consumer Protection Law, due to inconsistent and unprofessional handling of warranty claims and consumer complaints.*

***Keywords:*** ***Consumer Protection, Business Actor Liability, Ex-International iPhone***

## MOTTO



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas izin dan karuniaNyalah maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai. Puji syukur yang tak terhingga pada Allah yang telah meridhoi dan mengabulkan segala doa.
2. Orang tua tersayang Bapak Heru Agung dan Ibu Yuni Murharjanti selaku orang tua kandung dan mami serta mama (budhe) yang sudah saya anggap seperti orangtua saya dan saudara R. Deva Sakti Sedayuaji dan Indra Dini Winahyu karena senantiasa mendoakan saya.
3. Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum selaku dosen pembimbing saya yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya.
4. Teman hidup saya, Baba dan Mael yang memberikan kobaran semangat yang menggebu.
5. Sahabat saya terbaik Khairil Anam dan R. Fakhri Hayutama yang telah membantu dan sangat memotivasi saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam, karena karunia, rahmat, hidayah dan inayah-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen dalam Transaksi iPhone Ex International (Studi Kasus atas Harga dan Garansi di iPhone Semarang)”. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada junjungan alam, Nabi Agung Muhammad SAW.

Penulis dalam hal ini sadar bahwa skripsi yang ditulis masih jauh dari kesempurnaan. Penulis berharap semoga skripsi ini mempunyai manfaat bagi seluruh pembaca. Penulis mengharapkan kritik, saran, dan masukan yang membangun sehingga dapat menghantarkan skripsi ini menjadi lebih baik.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Noorhaidi Hasan, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D. Selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. H. Ali Shodiqin, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Farrah Syamala Rosyda, SH., MH selaku Sekertaris Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu siap ketika Penulis membutuhkan informasi dan memotivasi.
6. Ibu Dr. Hj. Siti Fatimah, S.H, M.Hum. selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah membimbing dan memberikan motivasi agar skripsi ini dapat selesai.
7. Segenap Civitas Academica Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Kedua orang tua Bapak Heru Agung dan Ibu Rr.Yuni Murharjanti yang senantiasa mengirimkan doá.
9. PT.IPS Sukses Group yang sudah memberikan informasi dan data terkait penelitian yang penulis lakukan, terkhusus kepada Ibu Mega Dwi Sukmawati.
10. Seluruh sanak saudara dan teman yang sudah memberikan doá, dukungan, dan penyemangat dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan hukum kedepannya, khususnya dalam bidang hukum perdata pada Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syariáh dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta serta dapat memberikan manfaat bagi pembaca yang lain.

Yogyakarta, Mei 2025

Penulis,



Raden Roro Intan Sakti Larasati Devi

NIM 19103040103

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b><i>ABSTRACT.....</i></b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMPAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A.    Latar Belakang Masalah .....	1
B.    Rumusan Masalah .....	4
C.    Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian .....	5
D.    Telaah Pustaka .....	6
E.    Kerangka Teoritik.....	9
F.    Metode Penelitian.....	12
G.    Sistematika Pembahasan .....	15
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA .....</b>	<b>17</b>
A.    Perlindungan Konsumen .....	17
B.    Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	27
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PELAKU USAHA IPHONE EX-INTER.....</b>	<b>36</b>
A.    Definisi iPhone <i>Ex International</i> .....	36

B.	Tinjauan Umum tentang Toko iPhone Semarang.....	42
C.	Permasalahan Nyata yang Dihadapi Konsumen iPhone <i>Ex International</i>	43
D.	Layanan Keluhan Konsumen pada Toko iPhone Ex International .....	44
<b>BAB IV ANALISIS BENTUK KERUGIAN KONSUMEN PENGGUNA IPHONE EX-INTER DAN PERTANGGUNG JAWABAN PELAKU USAHA</b>		<b>49</b>
A.	Analisis Bentuk Kerugian yang Dialami Konsumen .....	49
B.	Analisis Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen .....	60
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>70</b>
A.	Kesimpulan .....	70
B.	Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>73</b>
A.	Peraturan Perundang – Undangan.....	73
B.	Buku .....	73
C.	Jurnal dan Artikel .....	76
D.	Skripsi .....	77
E.	Internet.....	77
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>79</b>
<b>CURICULLUM VITAE.....</b>		<b>80</b>

## **DAFTAR TABEL**

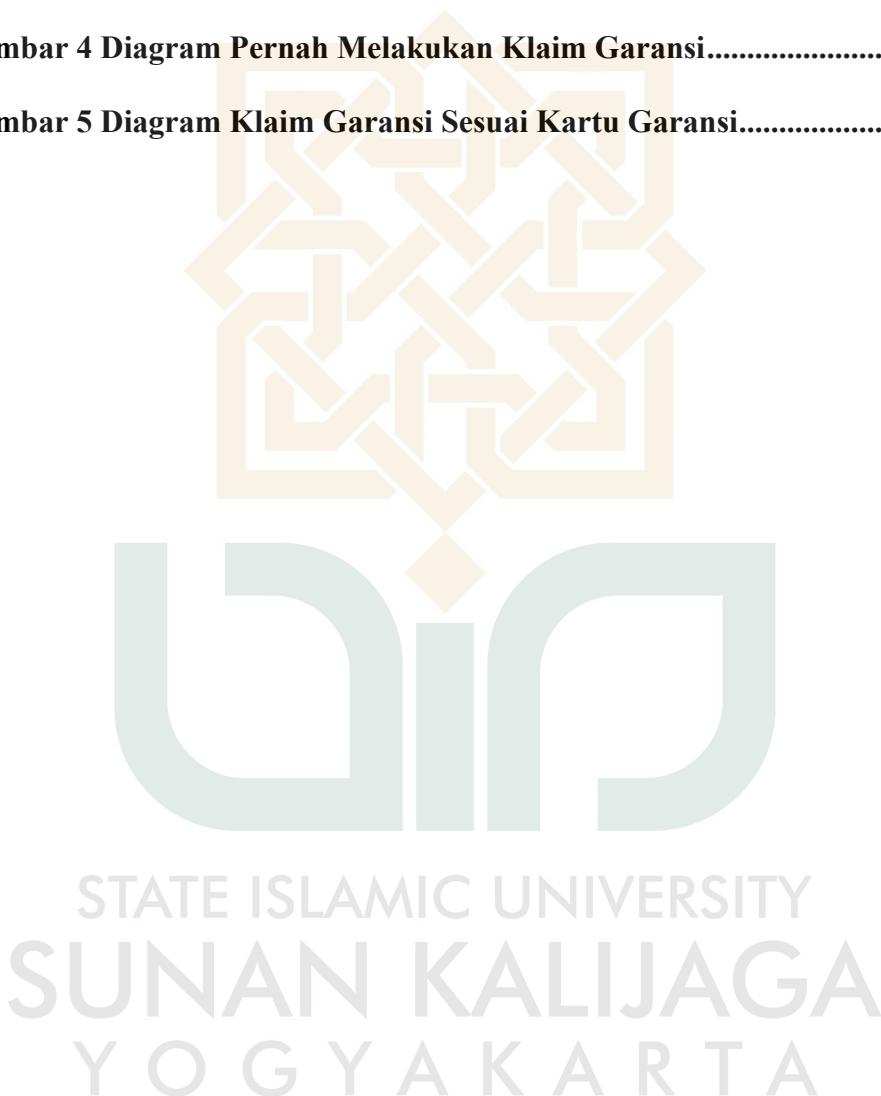
<b>Tabel 1 Perbandingan iPhone ex inter dan iPhone Resmi (iBox).....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 2 Fakta Lapangan dan Ketentuan Hukum (UUPK) .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel 3 Kendala Konsumen dan Pasal UUPK yang Relevan .....</b>	<b>67</b>



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 1 Diagram Harga iPhone di Toko Sesuai Dengan Social Media.....</b>	<b>51</b>
<b>Gambar 2 Diagram Kendala yang terjadi dengan iPhone.....</b>	<b>54</b>
<b>Gambar 3 Diagram Kepuasan Membeli iPhone di Toko.....</b>	<b>58</b>
<b>Gambar 4 Diagram Pernah Melakukan Klaim Garansi.....</b>	<b>62</b>
<b>Gambar 5 Diagram Klaim Garansi Sesuai Kartu Garansi.....</b>	<b>65</b>



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi yang pesat telah meningkatkan kebutuhan masyarakat akan produk elektronik, termasuk *smartphone*. Salah satu merek *smartphone* yang populer adalah iPhone. Namun, banyak konsumen yang memilih membeli iPhone *second international* atau yang biasa disebut iPhone *ex international* (selanjutnya disebut *ex inter*) karena harganya yang lebih terjangkau dibandingkan dengan iPhone resmi Indonesia.

iPhone *ex inter* adalah iPhone yang diimpor dari luar negeri, biasanya dari negara-negara seperti Singapura atau Amerika Serikat, dan dijual di Indonesia tanpa garansi resmi dari Apple Indonesia.<sup>1</sup> iPhone *ex inter* memiliki harga yang lebih rendah dibandingkan dengan iPhone resmi Indonesia karena tidak memiliki garansi resmi dan dukungan teknis yang terbatas.<sup>2</sup>

iPhone resmi Indonesia adalah iPhone yang dijual oleh Apple Indonesia atau distributor resmi Apple di Indonesia, dengan garansi resmi dan dukungan teknis yang lebih baik. iPhone resmi Indonesia memiliki kelebihan dalam hal garansi dan dukungan teknis yang lebih baik dibandingkan dengan iPhone *ex inter*.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> S. S. Sari dan R. R. Rahmawati, "Analisis Perbedaan Harga Iphone Ex Inter dan Iphone Resmi Indonesia", *Jurnal Ilmiah*, Vol. 10, No. 2, (2020), hlm. 123.

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> D. D. Putra, "Perbedaan IPhone Ex Inter dan IPhone Resmi Indonesia", *Artikel*, (2022).

Perbedaan antara iPhone *ex inter* dan iPhone resmi Indonesia terletak pada garansi dan dukungan teknis. iPhone resmi Indonesia memiliki garansi resmi dari Apple Indonesia dan dukungan teknis yang lebih baik, sedangkan iPhone *ex inter* hanya memiliki garansi dari penjual dan dukungan teknis yang terbatas.<sup>4</sup>

Demi memperoleh hal itu, banyak konsumen yang berani membeli iPhone bekas hanya karena tergiur dengan harga yang lebih murah dibandingkan membeli iPhone baru. Kebanyakan dari mereka tidak tahu bahwa iPhone bekas yang mereka beli belum tentu masih layak digunakan dan mereka juga tidak tahu apakah iPhone bekas yang mereka beli adalah iPhone legal yang boleh diperjualbelikan di Indonesia atau iPhone illegal yang masuk ke Indonesia secara tidak resmi.

Jual beli merupakan suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.<sup>5</sup> Banyak konsumen yang tidak mengetahui atau memahami mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen seperti yang telah diatur dalam undang-undang. Pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>6</sup>

Dalam praktek bisnis, garansi produk merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen. Garansi ini bertujuan untuk memberikan jaminan kualitas produk dan meningkatkan kepercayaan konsumen.

Namun, dalam implementasinya, sering terjadi perbedaan persepsi antara pelaku

---

<sup>4</sup> A. A. Wijaya dan M. M. Munawar, "Dampak Pembelian iPhone Ex Inter terhadap

<sup>5</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), Pasal 1457.

<sup>6</sup> Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat 1.

usaha dan konsumen terkait dengan ketentuan garansi.

Kasus yang terjadi pada salah satu konsumen pengguna iPhone *ex inter* adalah ketika konsumen melakukan klaim garansi tukar unit dalam waktu yang relatif singkat setelah pembelian, seperti Rena yang melakukan klaim garansi tukar unit dalam masa 4 hari pemakaian karena *LCD* yang tiba-tiba bergaris dan berhasil diganti dengan unit baru.<sup>7</sup> Sementara itu, Dilla melakukan klaim garansi tukar unit dalam masa 2 hari pemakaian karena *Face ID* yang tiba-tiba *off*, namun tidak dapat melakukan tukar unit dan harus melakukan pengecekan teknisi terlebih dahulu.<sup>8</sup> Di sisi lain, Rika melakukan klaim garansi di minggu ketiga pembelian karena unit tiba-tiba mati pada 20% dan berhasil dibantu untuk *service* unit.<sup>9</sup>

Ketiga kasus tersebut menunjukkan adanya perbedaan penanganan klaim garansi oleh pelaku usaha, meskipun ketentuan garansi yang tercantum dalam kartu garansi menyatakan bahwa garansi produk berlaku selama 1 bulan dan garansi tukar unit hanya berlaku dalam 1 minggu pembelian.<sup>10</sup> Hal ini dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.<sup>11</sup> Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang

<sup>7</sup> Delia Renaryan Fitriawati, Kuesioner Penelitian "Tanggung Jawab Pelaku Usaha iPhone Semarang Terhadap Konsumen Dalam Transaksi iPhone Ex International", Google Form, diakses pada 20 Mei 2025, <https://forms.gle/sxGUEsYio9h2XCjY6>.

<sup>8</sup> Dilla Aprillia, Kuesioner Penelitian "Tanggung Jawab Pelaku Usaha iPhone Semarang Terhadap Konsumen Dalam Transaksi iPhone Ex International", Google Form, diakses pada 20 Mei 2025, <https://forms.gle/dcoFuBW6v6LexFeT8>.

<sup>9</sup> Rika Dwi Nuryani, Kuesioner Penelitian "Tanggung Jawab Pelaku Usaha iPhone Semarang Terhadap Konsumen Dalam Transaksi iPhone Ex International", Google Form, diakses pada 20 Mei 2025, <https://forms.gle/SPQvsSum8JJbt5o89>.

<sup>10</sup> PT.IPS, Garansi Produk, iPhone, Semarang 2013.

<sup>11</sup> Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf c.

dihasilkan atau diperdagangkan, serta memperbaiki atau mengganti barang yang rusak atau tidak sesuai dengan pesanan.<sup>12</sup>

Dalam beberapa kasus, konsumen juga menemukan bahwa harga produk iPhone yang ditampilkan di media sosial seperti Instagram berbeda dengan harga yang sebenarnya di toko.<sup>13</sup> Hal ini dapat dianggap sebagai pelanggaran yang melarang pelaku usaha menawarkan, mempromosikan, atau mengiklan-kan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar.<sup>14</sup> Oleh karena itu, penting bagi pelaku usaha untuk memastikan bahwa harga yang ditampilkan di media sosial akurat dan sesuai dengan harga yang sebenarnya di toko, sehingga dapat membuat keputusan pembelian yang tepat dan tidak tertipu.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam kasus iPhone *ex inter* di salah satu toko penjual iPhone *ex inter* di Jalan Timoho dan bentuk tanggung jawab pelaku usaha.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas terhadap rincian penulisan ini, maka dapat ditulis suatu permasalahan yang memuat :

1. Bagaimana bentuk – bentuk kerugian konsumen terhadap pengguna iPhone *ex international* dalam hal garansi dan harga di iPhone Semarang?

---

<sup>12</sup> *Ibid.*, Pasal 19 ayat 1.

<sup>13</sup> Fico, Kuesioner Penelitian "Tanggung Jawab Pelaku Usaha iPhone Semarang Terhadap Konsumen Dalam Transaksi iPhone Ex International", Google Form, diakses pada 20 Mei 2025, <https://forms.gle/wAUwQNsEo4eF5MF58>.

<sup>14</sup> *Ibid.*, Pasal 9 ayat 1.

2. Bagaimana bentuk tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna iPhone *ex international* di iPhone Semarang?

### C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Adapun setelah membatasi rumusan masalah pada pembahasan pada tulisan ini, sehingga tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengkaji dan menganalisis perlindungan konsumen terhadap pengguna iPhone *ex inter* dalam hal garansi dan harga di iPhone Semarang.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna iPhone *ex inter* di Iphone Semarang.

#### 2. Kegunaan Penelitian

Setelah memahami tujuan penelitian makalah ini, maka dapat dijelaskan bahwa kegunaan penelitian ini adalah:

- a. Kegunaan Teoritis
  - 1) Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori perlindungan konsumen, khususnya terkait dengan isu-isu yang dihadapi oleh konsumen pengguna iPhone *ex inter* dalam hal garansi dan jaminan produk.
  - 2) Penelitian ini dapat membantu memahami bagaimana peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen dapat diterapkan dalam praktek untuk melindungi hak-hak konsumen pengguna iPhone *ex inter* dan meningkatkan kesadaran pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Memberikan informasi dan pengetahuan kepada konsumen pengguna iPhone *ex inter* tentang hak dan kewajiban mereka dalam transaksi produk elektronik.
- 2) Membantu pelaku usaha untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen.
- 3) Menjadi referensi bagi lembaga perlindungan konsumen, pengacara, dan mahasiswa untuk memahami isu-isu perlindungan konsumen terkait produk elektronik seperti iPhone *ex inter*.

**D. Telaah Pustaka**

Dalam penelitian ini, penulis mengacu pada beberapa penelitian terdahulu sebagai landasan teoretis dan bahan perbandingan. Telaah pustaka dilakukan untuk mengetahui perkembangan kajian mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi iPhone serta untuk mengidentifikasi perbedaan fokus antara penelitian-penelitian sebelumnya dengan penelitian yang penulis lakukan. Terdapat empat penelitian relevan yang menjadi rujukan.

Evita Wulandari dengan judul Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Praktik Jual Beli iPhone Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Komplikasi Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Online Shop Jordan Corner).<sup>15</sup> Penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum konsumen terhadap praktik

---

<sup>15</sup> Evita Widya, “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Praktik Jual Iphone Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Komplikasi Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Online Shop Jordan Corner)”, Skripsi, (Universitas Islam Maulana Malik Ibrahim Malang, 2024).

jual beli iPhone di Jordan Corner, dengan fokus pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan KHES (Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah). Penelitian ini menemukan bahwa konsumen memperoleh perlindungan hukum terhadap garansi produk, namun dalam praktik di lapangan, masih banyak kerugian yang dialami oleh konsumen akibat kesalahan produsen. Perbedaan penelitian ini dengan penulis yaitu penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum konsumen dalam praktik jual beli iPhone di Jordan Corner, dengan fokus pada komplikasi hukum ekonomi syariah sedangkan penulis membahas tentang implementasi garansi produk iPhone dan perlindungan konsumen dalam klaim garansi.

Miraj Kibiantoro dari Fakultas Hukum Universitas Dr. Soetomo, tentang Tinjauan Yuridis Konsumen dengan Membeli Produk iPhone *Ex Inter* Tanpa Jaminan Kualitas dan Jaminan Resmi di Indonesia Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999.<sup>16</sup> Didalam penelitian tersebut, peneliti mengkaji tentang perlindungan konsumen serta tanggung jawab dari pelaku usaha terhadap penjualan iPhone *ex inter* tanpa jaminan kualitas dan jaminan. Permasalahan yang ada dalam penelitian ini bahwa perlu ditegakkan nya perlindungan konsumen serta diperlukannya pengawasan dari pemerintah untuk terciptanya aturan yang sesuai dengan UU yang berlaku. Perbedaan penelitian dengan penulis yaitu Miraj Kibiantoro meneliti di wilayah Indonesia dengan menggunakan metode normatif, sedangkan peneliti memfokuskan penelitian ini di Jalan Timoho Yogyakarta dan dilakukan dengan metode empiris.

---

<sup>16</sup> Kibiantoro, Miraj, "Tinjauan Yuridis Konsumen Dengan Membeli Produk Iphone *Ex Inter* Tanpa Jaminan Kualitas Dan Jaminan Resmi Di Indonesia Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal Penelitian Hukum*, Vol,1, No. 1 (2021).

Lorenzo Arya Moniaga dengan judul Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Barang yang Tidak Sesuai Oleh Penjual Online Shop Melalui E-Commerce (2023).<sup>17</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian barang yang sesuai sebagai bentuk dari tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen dan penyelesaian sengketa terhadap kedua belah pihak adalah dengan bertemu secara langsung agar permasalahan cepat selesai dan tidak memerlukan biaya yang besar. Perbedaan penelitian ini dengan milik peneliti adalah penelitian ini berfokus mengkaji perlindungan hukum konsumen terhadap pembelian barang yang tidak sesuai secara *online* dengan metode yuridis normatif, sedangkan milik penulis membahas tentang implementasi garansi produk iPhone dan perlindungan konsumen dalam klaim garansi dan harga dengan yuridis empiris.

Siti Aditya Ningrum Sitorus dengan judul Perlindungan Hukum terhadap Konsumen *Smartphone* Bermerek *iPhone* dalam Kaitannya dengan Peredaran Iphone Rekondisi di Kota Pekabaru.<sup>18</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen di Kota Pekanbaru belum mendapatkan perlindungan seperti yang tertuang dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 dan pelaku usaha masih banyak yang mengesampingkan kewajibannya dalam menjalankan usaha. Perbedaan penelitian ini dengan milik penulis adalah penelitian ini berfokus mengkaji praktik jual beli iPhone rekondisi dengan metode

---

<sup>17</sup> Lorenzo Arya Moniaga, “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Oleh Penjual Online Shop Melalui E-Commerce“, Skripsi, (Universitas Islam Sultan Agung, 2023).

<sup>18</sup> Siti Aditya Ningrum Sitorus, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Smartphone Bermerek iPhone Dalam Kaitannya Dengan Peredaran iPhone Rekondisi Di Kota Pekanbaru”, Skripsi, (Universitas Islam Riau, 2021).

sosiologis deskriptif, sementara penulis mengkaji pada implementasi garansi produk iPhone dan perlindungan konsumen dalam klaim garansi dengan metode yuridis empiris.

## E. Kerangka Teoritik

### 1. Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>19</sup> UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur hak-hak konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.<sup>20</sup> Dalam perjanjian jual beli, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan produk yang sesuai dengan standar kualitas dan keamanan, sementara pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi standar tersebut dan memberikan garansi serta jaminan produk yang dijual.

Perjanjian jual beli adalah suatu perjanjian yang menimbulkan hubungan hukum antara penjual dan pembeli, di mana penjual berkewajiban untuk menyerahkan barang dan pembeli berkewajiban untuk membayar harga.<sup>21</sup>

Terdapat empat syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam KUHPerdata, yaitu kesepakatan para pihak; kecakapan para pihak; suatu hal tertentu; sebab yang halal.<sup>22</sup> Keempat syarat ini merupakan syarat pokok bagi setiap perjanjian. Artinya, setiap perjanjian harus memenuhi keempat syarat ini bila ingin menjadi perjanjian yang sah.

---

<sup>19</sup> Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat 1.

<sup>20</sup> *Ibid.*, Pasal 4.

<sup>21</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), Pasal 1457.

<sup>22</sup> *Ibid.*, Pasal 1320.

Dalam rangka melindungi hak-hak konsumen, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan transparan tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.<sup>23</sup> Jika terjadi sengketa, konsumen dapat mengajukan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).<sup>24</sup>

## 2. Teori Tanggung Jawab

Tanggung jawab berarti kewajiban seseorang untuk mengganti kerugian yang dialami oleh orang lain akibat perbuatan atau kelalaian yang dilakukan.<sup>25</sup> Teori tradisional dibedakan dua jenis tanggung jawab (pertanggung jawaban) yaitu: tanggung jawab yang didasarkan atas unsur kesalahan, dan tanggung jawab mutlak.<sup>26</sup> Secara umum, prinsip tanggung jawab dalam hukum dibedakan sebagai berikut:<sup>27</sup>

### a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Liability Based on Fault*)

Prinsip ini adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum perdata khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUHPerdata. Secara umum, dasar tanggung jawab ini dapat diterima karena adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Dengan kata lain, tidak adil jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita orang lain.

### b. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability*)

---

<sup>23</sup> Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 huruf b.

<sup>24</sup> *Ibid.*, Pasal 52.

<sup>25</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), Pasal 1365.

<sup>26</sup> Hans Kelsen, *Teori Umum Tentang Hukum Dan Negara*, (Bandung: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 81.

<sup>27</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 92.

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Apabila pihak tergugat tidak dapat membuktikan kesalahan pengangkut, maka ganti rugi tidak akan diberikan.<sup>28</sup>

- c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*Presumption of Nonliability*)

Prinsip ini adalah prinsip bahwa pelaku usaha tidak berkewajiban untuk selalu memikul tanggung jawab. Jika terbukti bersalah, ia dapat dimintai pertanggungjawaban. Prinsip ini hanya dikenal dalam transaksi konsumen yang sangat terbatas dan efektif dan biasanya dapat dibuktikan kebenarannya. Namun, prinsip ini tidak lagi berlaku, tetapi diarahkan pada prinsip kompensasi dalam bentuk uang.

- d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Munculnya prinsip tanggung jawab mutlak dikarenakan pengadilan yang berada di Amerika Serikat melihat bahwa lemahnya posisi konsumen dalam membuktikan kesalahan maupun kelalaian pelaku usaha maka dalam perkembangannya diciptakan prinsip ini agar konsumen mempunyai cara untuk meminta tanggung jawab pelaku usaha. Prinsip tanggung jawab absolut berarti bahwa prinsip membuat pelaku bisnis bertanggung jawab bukan berdasarkan kesalahan yang dibuat, tetapi pada tindakan ilegal yang dapat membahayakan konsumen.

---

<sup>28</sup> *Ibid*, hlm. 93.

Didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, terdapat pengaturan tentang tanggung jawab pelaku usaha yaitu terdapat pada pasal 19, pasal 27, dan pasal 28. Dalam Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti atas kerusakan atau kerugian konsumen. Kemudian pada pasal 27, diberikan pembatasan tanggung jawab dimana pelaku usaha dapat dibebaskan baik sebagian maupun seluruhnya dari tanggung jawab atas kerugian yang telah dirasakan oleh konsumen jika barang tersebut tidak diedarkan serta karena kelalaian konsumen. Selanjutnya pada pasal 28, dijelaskan tentang pembuktian atas ada atau tidak nya unsur kesalahan menjadi beban dari pelaku usaha.

Dalam menentukan tanggung jawab, perlu dipertimbangkan beberapa faktor, seperti adanya kesalahan atau kelalaian, adanya kerugian, dan adanya hubungan sebab-akibat antara kesalahan atau kelalaian dengan kerugian.<sup>29</sup> Jika ketiga faktor tersebut terpenuhi, maka seseorang dapat diminta untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh orang lain<sup>30</sup>

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian tentang perlindungan konsumen pengguna iPhone *ex inter* menggunakan pendekatan yuridis empiris untuk menganalisis bagaimana peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait perlindungan konsumen diterapkan dalam praktiknya. Penelitian ini bertujuan untuk memahami

---

<sup>29</sup> Sudargo Gautama, *Hukum Perdata*, (Bandung: Alumni, 2013), hlm. 130.

<sup>30</sup> Adrian Sutedi, *Hukum Perdata*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), hlm. 85.

bagaimana hukum melindungi konsumen dari potensi kerugian atau penipuan dalam pembelian iPhone *ex inter*, serta menganalisis efektivitas peraturan yang ada dalam menyelesaikan sengketa konsumen berdasarkan data dan fakta lapangan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih akurat tentang bagaimana hukum dapat melindungi hak-hak konsumen pengguna iPhone *ex inter* dalam konteks nyata.

## 2. Sifat Penelitian

Penelitian tentang perlindungan konsumen pengguna iPhone *ex inter* dan tanggung jawab pelaku usaha bersifat kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang berhubungan dengan kategorisasi atau karakteristik dalam bentuk sifat (bukan angka) yang tidak dapat diukur besar kecilnya.<sup>31</sup> Jadi bisa disimpulkan bahwa jenis penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi dan tidak berbentuk angka. Pendekatan penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif untuk mendeskripsikan mengenai tinjauan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## 3. Sumber Data

### a. Data Primer

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengkaji dan menganalisis data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner dan wawancara dengan responden tentang perlindungan konsumen. Data primer ini mencakup pengalaman dan persepsi konsumen terkait perlindungan konsumen, serta

---

<sup>31</sup> Dodiet Aditya Setyawan, *Metodologi Penelitian* (Surakarta:SKM, 2013) hlm 31.

informasi tentang hak-hak konsumen dan praktik perlindungan konsumen yang diterapkan oleh pelaku usaha, dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang relevan seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, penelitian ini dapat memperoleh gambaran yang lebih akurat tentang perlindungan konsumen pengguna iPhone *ex inter.*

b. Data Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer.<sup>32</sup> Bahan hukum sekunder seperti buku-buku, jurnal ilmiah, artikel-artikel dari surat kabar dan internet digunakan untuk menjelaskan bahan hukum primer tersebut.

c. Data Tersier

Bahan hukum tersier yaitu petunjuk terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus dan ensiklopedia.<sup>33</sup> Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan studi dokumen atau bahan pustaka yang merupakan pengumpulan data yang dilakukan melalui data tertulis dengan menggunakan “*content analysis*”.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan dan pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara digunakan dalam penelitian ini. Studi kepustakaan dilakukan dengan mengumpulkan dan

---

<sup>32</sup> Serjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 52.

<sup>33</sup> *Ibid.*, hlm. 33.

menganalisis dokumen-dokumen terkait, seperti peraturan perundangan, jurnal ilmiah, dan buku-buku yang relevan dengan topik penelitian. Sementara itu, kuesioner dan wawancara digunakan untuk mengumpulkan data primer dari responden tentang pengalaman dan persepsi mereka terkait perlindungan konsumen. Dengan demikian, penelitian ini dapat memperoleh gambaran yang lebih lengkap dan akurat tentang perlindungan konsumen pengguna iPhone *ex inter*.

## 5. Analisis Data

Penelitian tentang perlindungan konsumen pengguna iPhone *ex inter* dilakukan dengan analisis secara deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan dan memaparkan fakta-fakta serta pengalaman konsumen terkait perlindungan konsumen secara objektif dan terperinci. Dengan metode deskriptif, penelitian ini berfokus pada penyajian data yang relevan terkait pengalaman konsumen, hak-hak konsumen, dan praktik perlindungan konsumen, tanpa berusaha memberikan penilaian atau kesimpulan yang bersifat evaluatif, melainkan untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai situasi yang ada.

## G. Sistematika Pembahasan

Bab pertama, bab ini berisi pendahuluan yang memapaparkan mengenai hal-hal yang menjadi dasar dalam penyusunan penelitian ini, pendahuluan ini meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, bab ini membahas konsep dan teori yang relevan dengan penelitian mencakup aspek konsep teori perlindungan konsumen dan teori

tanggung jawab.

Bab ketiga, bab ini menjelaskan gambaran umum tentang iPhone *ex inter* dan pelaku usaha iPhone *ex inter*.

Bab keempat, bab ini merupakan inti dari penelitian di mana data yang diperoleh dari responden pengguna iPhone *ex inter* dianalisis secara mendalam. Analisis data ini akan membahas tentang persepsi dan pengalaman konsumen terkait perlindungan konsumen, serta evaluasi terhadap efektivitas perlindungan konsumen bagi pengguna iPhone *ex inter* berdasarkan data yang telah dikumpulkan.

Bab kelima, bab ini berisi tentang kesimpulan dari analisis data tentang pengalaman konsumen pengguna iPhone *ex inter* dan rekomendasi untuk meningkatkan kesadaran dan perlindungan konsumen, termasuk saran untuk perbaikan praktik bisnis dan peningkatan edukasi konsumen tentang hak-hak mereka dalam menggunakan produk iPhone *ex inter*.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai tanggung jawab pelaku usaha iPhone *ex inter* terhadap konsumen dalam transaksi jual beli di toko iPhone Semarang 2013 cabang Yogyakarta, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Konsumen pengguna iPhone ex-inter di Toko iPhone Semarang 2013 mengalami berbagai bentuk kerugian, terutama terkait harga dan garansi. Kerugian tersebut meliputi kerugian ekonomis, teknis dan fungsional, serta kerugian non aterial dan psikolog. Selain itu, perlindungan hukum bagi konsumen belum terlaksana secara efektif dan belum sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena pelaku usaha tidak memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk yang dijual.
2. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna iPhone *ex inter* di Toko iPhone Semarang 2013 juga belum mencerminkan pelaksanaan prinsip itikad baik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata dan asas tanggung jawab dalam UUPK. Penjual hanya memberikan jaminan garansi toko tanpa memperhatikan standar perlindungan hukum yang seharusnya diberikan kepada konsumen. Penanganan keluhan dan klaim garansi masih bersifat sepihak dan tidak transparan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam transaksi iPhone ex international di iPhone Semarang, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

### 1. Bagi Pelaku Usaha

Pelaku usaha sebaiknya meningkatkan transparansi informasi mengenai kondisi barang, status garansi, serta keaslian produk. Informasi harga dan garansi hendaknya disampaikan secara jelas baik melalui media sosial maupun langsung di toko agar konsumen tidak mengalami kerugian. Selain itu, pelaku usaha perlu menerapkan sistem pelayanan garansi yang tertulis, konsisten, dan mudah diakses sebagai wujud tanggung jawab serta penerapan asas itikad baik dalam kegiatan usaha.

### 2. Bagi Konsumen

Konsumen diharapkan lebih cermat dan kritis dalam memahami informasi produk sebelum melakukan pembelian, termasuk menanyakan status IMEI, jenis garansi, serta kondisi barang. Konsumen juga perlu menyimpan bukti pembelian dan kartu garansi sebagai dasar hukum apabila timbul sengketa dengan pelaku usaha.

### 3. Bagi Pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen

Pemerintah melalui Dinas Perdagangan dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diharapkan dapat memperkuat pengawasan terhadap praktik penjualan produk elektronik non-resmi seperti iPhone ex international. Selain itu, perlu dilakukan sosialisasi hukum perlindungan konsumen agar pelaku usaha memahami kewajibannya dan

masyarakat mengetahui hak-haknya sesuai Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Dengan pelaksanaan saran-saran tersebut, diharapkan tercipta keseimbangan antara hak dan kewajiban pelaku usaha serta konsumen, sehingga hubungan hukum dalam transaksi produk elektronik dapat berjalan dengan adil, jujur, dan beritikad baik.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Peraturan Perundang – Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

### B. Buku

Antonio, M. Syafe'i, 2001, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, Jakarta:

Gema Insani

A.Z, Nasution, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media

Barkatullah, Abdul Halim, 2020, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa

Media

Gautama, Sudargo, 2013, *Hukum Perdata*, Bandung: Alumni

Hadjon, Philipus, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu

Hernoko, Agus Yudha, 2010, *Hukum Perikatan: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Jakarta: Kencana

Inc, Apple, 2019, *Petunjuk Pengguna iPhone untuk iOS 12*, Jakarta: Apple Books

Kennedy, John F, 1962 *Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest*

Kolter, Philipaz, dan Kevin Lane Keller, 2016, *Manajemen Pemasaran edisi ke-15*, Jakarta: Erlangga

Kelsen, Hans, 2006, *Teori Umum Tentang Hukum Dan Negara*, Bandung:

PT.Raja Grafindo Persada

Kristiyani, Celina Tri, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 2008, Jakarta:

Sinar Grafika

Miru, Ahmadi, dan Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan*

*Konsumen*, Jakarta: RajaGrafindo Persada

Muhammad, 2013, *Etika Bisnis Islam*, Yogyakarta: UII Press

Muhammad, Abdulkadir, 2000 Hukum Perdata Indonesia, Bandung:

Citra Aditya Bakti

Murwadji, Tarsisius, 2020, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung:

Refika Aditama

Nasution,A. Z, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Diadit

Media

N.H.T, Siahaan, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Panta

Rei

Pudyatmoko, Y. Sri, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta:

Graha Ilmu

Rajaguguk, Erman, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung:

Mandar Maju

Rosenbloom, S.J, 2012, *Marketing Channels: A Management View*, 7th

ed, Mason: South-Western Cengage Learning

Satjipto Rahardjo, 2006, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti

Setiawan, 1987, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung: Binacipta

Setyawan, Dodiet Aditya, *Metodologi Penelitian*, 2013, Surakarta:

SKM

- Shidarta, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta: Gramedia
- Sidabalok, Janus, 2018 *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Soekanto, Serjono, dan Sri Mamudji, 2004, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Subekti, 2003, *Aneka Perjanjian*, Jakarta: Citra Aditya Bakti
- Subekti, 2002, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa
- Susanto, Happy, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia
- Sutedi, Adrian, *Hukum Perdata*, 2015, Jakarta: Sinar Grafika
- Sutedi, Adrian, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika
- Simamora, Sogar, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Genta Publishing
- Swastha, Basu, dan Irawan, 2008, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Widjaja, Gunawan, 2003, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perlindungan Konsumen*, Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Yulianto D, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, 2017, Jakarta: Prenadamedia Group

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Prenadamedia Group

### C. Jurnal dan Artikel

Kibiantoro, Miraj, "Tinjauan Yuridis Konsumen Dengan Membeli Produk Iphone *Ex Inter* Tanpa Jaminan Kualitas Dan Jaminan Resmi Di Indonesia Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal Penelitian Hukum*, Vol,1, No. 1 (2021)

Nurjanah, Siti, "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online," *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 49, No. 1, (2019)

Putra, D.D, "Perbedaan iPhone *Ex Inter* dan iPhone Resmi Indoneisa ", Artikel (2022)

Rachmadina, Annisa "Analisis Risiko Penggunaan iPhone Ex-Inter di Indonesia," *Indonesian Journal of Consumer Protection*, Vol. 5, No. 2, (2022)

Ramadhan, Syahrul "Perlindungan Konsumen atas Produk Elektronik Non Resmi," *Jurnal Hukum dan Teknologi*, Vol. 7, No. 1, (2023)

S.S, Sari, "Analisis Perbedaan Harga iPhone *Ex Inter* dan iPhone Resmi Indonesia", *Jurnal Ilmiah*, Vol.10, No.2 (2020)

Wijaya, A.A, "Dampak Pembelian iPhone *Ex Inter* Terhadap Kepuasan Konsumen", *Jurnal Ilmiah*, Vol. 8, No.1 (2019)

## **D. Skripsi**

Moniaga, Lorenzo Arya, “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Oleh Penjual Online Shop Melalui E-Commerce“, Skripsi, (Semarang: Fakultas Syari’ah, Universitas Islam Sultan Agung, 2023)

Sitorus, Siti Aditya Ningrum, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Smartphone Bermerek IPhone Dalam Kaitannya Dengan Peredaran IPhone Rekondisi Di Kota Pekanbaru”, Skripsi, (Riau: Fakultas Riau, Universitas Islam Riau, 2021)

Wulandari, Evita, “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Praktik Juak Beli IPhone Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Komplikasi Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Online Shop Jordan Corner)”, Skripsi (Malang: Fakultas Syari’ah, Universitas Islam Maulana Malik Ibrahim, 2024)

## **E. Internet**

Apple Support, *About Apple Product Warranties and Service Options*, 21 Mei 2025, <https://support.apple.com>

Bea Cukai Indonesia, *Perhitungan Pajak Barang Impor Elektronik*, 22 Mei 2025, <https://www.beacukai.go.id>

Dian Rusti, Perbedaan IPhone IBox Dan Inter Terbaru 2023, Kenali Sebelum Beli, 9 Juni 2025, <https://narasi.tv/read/narasi-daily/kenali-perbedaan-iphone-ibox-dan-inter-berikut-ini-sebelum-beli>

Digimap, *Syarat dan Ketentuan Garansi Produk Apple*, 21 Mei 2025,

<https://digimap.co.id>

Kemenperin, *Registrasi IMEI Resmi di Indonesia*, 23 Mei 2025,

<https://imei.kemenperin.go.id>

Kominfo, *Penerapan Aturan IMEI: Ponsel BM akan Diblokir*, 23 Mei

2025, <https://kominfo.go.id>

Kompas Tekno, *Mengapa Harga iPhone Resmi Lebih Mahal?*, 21 Mei

2025, <https://tekno.kompas.com>

Kevin Rizky Pratama and Reska K. Nistanto, *Berani Beli Ponsel Ilegal?*

Ini Risiko Yang Harus Ditanggung, 21 Mei 2025,

<https://tekno.kompas.com/read/2020/07/30/11280037/berani->

[beli-ponsel-illegal-ini-risiko-yang-harus-ditanggung?page=all](#)

Narasi.TV, *Kenali Dulu Perbedaan iPhone iBox dan Inter Berikut Ini*

*Sebelum Beli*, 23 Mei 2025, <https://narasi.tv/read/narasi->

[daily/kenali-dulu-perbedaan-iphone-ibox-dan-inter-berikut-ini-](#)

[sebelum-beli](#)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA