

PENGATURAN HUKUM TERKAIT KERUGIAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN BARANG ELEKTRONIK DALAM KEMASAN

Bagus Irfan Indrajati, Fakultas hukum Universitas Udayana

e-mail: bagus.irfn@gmail.com

I Nyoman Suyatna, Fakultas hukum Universitas Udayana

e-mail: nyoman_doblar@yahoo.com

ABSTRAK

Pada dasarnya pentingnya suatu pengaturan di dalam penerapan mekanisme pelayanan terbaik untuk konsumen dalam mendapatkan suatu kepuasan di dalam melakukan transaksi jual beli yang harus diutamakan di dalam kesepakatan yang terjadi antara penjual dengan pembeli untuk mendapatkan kenyamanan dan keyakinan yang penting sebagai suatu hubungan timbal balik dalam pembelian suatu barang elektronik dalam permasalahan yang terjadi sangatlah rentan dalam pengiriman bilamana dalam proses pembelian tidak dilakukan pemilihan yang selektif oleh pembeli dan mengedepankan atas dasar suatu kepercayaan dalam melakukan transaksi namun suatu perlindungan hukum yang pada hakekatnya dimiliki setiap orang yang melakukan transaksi jual-beli. Suatu Metode analisis hukum yang dilakukan untuk menentukan kualifikasi penelitian dan analisa hukum adalah suatu metode normative dengan menggabungkan suatu analisis dan penalaran dibantu dengan suatu studi perpustakaan dan juga analisis dokumen. Suatu barang elektronik yang telah dibeli dan dikemas di dalam suatu tempat yang dalam pengirimannya tidak sesuai dengan barang yang telah dijanjikan atau barang yang telah dibeli dilindungi hak dan juga ketentuannya di dalam suatu ketentuan perlindungan konsumen yang harus diberikan jaminan dan kepastian terhadap konsumen atas kerugian yang di dapat dan juga diperoleh atas dasar dari kelalaian penjual pada saat pengiriman.

Kata Kunci : *pengaturan hukum , barang elektornik, kemasan*

ABSTRACT

Basically, the importance of an arrangement in implementing the best service mechanism for consumers in getting a satisfaction in carrying out buying and selling transactions must be prioritized in the agreement that occurs between the seller and the buyer to get the comfort and satisfaction which is important as a reciprocal relationship of an electronic item. It is very vulnerable in delivery when in the buying process there is no selective selection by the buyer and puts forward on the basis of a belief in conducting transactions but a legal protection which is inherently owned by everyone who carries out the sale and purchase transaction. A legal analysis method used to determine research qualifications and legal analysis is a normative method by combining analysis and reasoning assisted by a library study and document analysis. An electronic item that has been purchased and packaged in a place which in its delivery is not in accordance with the goods that have been promised or the goods that have been purchased are protected by rights and also provisions in consumer protection provisions that must be guaranteed and certainty to consumers for losses incurred. can and also be obtained on the basis of the seller's negligence at the time of delivery.

Keywords: *Legal Arrangements, Electronic Goods, Packaging*

I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pembelian barang sebagai bentuk transaksi jual beli yang dilakukan dengan suatu keyakinan dan kepastian tentang produk yang diperoleh agar menjadi suatu kepuasan dalam melakukan transaksi adanya kerusakan yang disengaja ataupun tidak disengaja dalam pembelian suatu barang elektronik yang masih disimpan rapi dalam kemasan harus dapat dipertanggung jawabkan¹ kepada konsumen dengan suatu kerugian yang di derita dan telah memiliki suatu garansi yang diberikan untuk dapat dijadikan suatu asuransi bagi barang elektronik yang dibeli, untuk pelaku usaha yang memperjual belikan suatu barang elektronik harus memperhatikan kelengkapan dan juga kebenaran dari barang yang akan dibeli barang elektronik yang sangat sering dibeli oleh konsumen yang diberikan dengan kemasan khusus seperti tv, dvd, radio dan juga barang elektronik lainnya yang memiliki suatu kelengkapan seperti remote, antena kabel dan lain sebagainya yang harus diperhatikan oleh penjual sebelum diperjual belikan kepada konsumen untuk meminimalisir suatu kerugian yang terjadi bilamana suatu transaksi jual beli telah dilakukan, perlunya juga kelengkapan garansi toko yang harus diberikan pada saat transaksi dilakukan dengan memberikan suatu penjelasan yang subjektif, dan juga relevan untuk masyarakat diberikan penjelasan mengenai garansi barang elektronik dalam suatu kemasan yang diperdagangkan.² Suatu barang yang baru seharusnya diperoleh dengan kelengkapan yang telah dijelaskan kepada pembeli seharusnya dengan pembelian barang yang telah diasuransikan/digaransikan dapat meminimalisir suatu hal yang tidak diinginkan terjadi kepada barang hasil transaksi yang dilakukan oleh penjual dan pembeli namun tidak sedikit ditemukan suatu keganjalan dalam melakukan transaksi mengingat banyaknya suatu tindakan melanggar hukum yang dilakukan oleh seorang pelaku usaha dalam melakukan bisnis dengan baik dan benar.

Dalam suatu ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan "Perlindungan konsumen sebagai suatu landasan dasar penjamin dan suatu keyakinan yang didukung oleh kepastian hukum untuk memberi suatu kenyamanan untuk konsumen dalam melakukan transaksi dan dilindungi oleh ketentuan legalitas yang telah diatur dan ditentukan banyak pengalaman, gambaran yang terjadi tentang kebebasan konsumen untuk membela dan mengedepankan haknya dihadapan penjual dalam kerugian yang diperoleh tidak didapatkan sesuatu yang pasti dan juga jelas³ bilamana terjadi *complaint* terhadap barang yang dikirimkan dan tidak sesuai dengan apa yang disepakati banyak pelaku usaha yang membatasi konsumen untuk dapat melakukan suatu upaya hukum dengan kerugian yang dialami dan dibatasi pada saat meminta pertanggung jawaban⁴ untuk kerugian yang diperoleh banyak berita yang menggambarkan bahwa setelah barang elektronik dibeli dan dibawa pulang yang tidak dilihat isi dari kemasan yang

¹ Adnan Buyung Nasition, 1983, *Bantuan Hukum Untuk Indonesia*, LP3ES Press, Jakarta.10

² Endipradja, Firman Tumantaara, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang, Setara Press. Hadjon, Philipus, M., 2007, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Edisi Khusus, Surabaya Peradaban. 15

³ Gede Manik Yogiartha, 2015, "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual - Beli Telepon Seluler Tanpa Garansi Di Pasar Gelap (Black Market) Kerta Negara*, Vol 5 , No 1

⁴ Komang Ayu Pradnyatiwi Mustika, 2018, "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Barang Elektronik Rekondisi*", Kertha Negara : Journal Ilmu Hukum, Vol. 06, No. 01,

diberikan atas dasar suatu kepercayaan dalam melakukan transaksi, kepada pelaku usaha yang menjanjikan kepada konsumen akan memberikan barang yang baru pada saat melakukan transaksi yang diminta untuk mengambil suatu barang elektronik dalam kemasan yang tersegel dan juga diberikan keyakinan oleh pelaku usaha bahwa barang yang dibeli adalah barang baru dan diberikan suatu keyakinan dan kepastian yang menyesatkan kepada konsumen, sangat tidak disarankan untuk dilakukan, dapat ditemukan kejadian serupa yang sering terjadi khususnya di Bali melalui media social diberitakan kenakalan pelaku usaha yang membohongi konsumen dengan memberikan suatu barang yang tidak dibuka dan diperlihatkan kelengkapannya kepada konsumen untuk mendapatkan suatu keuntungan yang lebih besar lagi dari usaha yang diperoleh dan suatu barang yang telah dipajang sebelumnya yang menjadi suatu contoh dari barang elektronik dalam kemasan yang dibeli tidak memberikan suatu kepastian bahwa barang yang diberikan adalah barang yang baru atau setidaknya barang yang ingin diberikan kepada pembeli. Seharusnya dengan banyaknya masalah yang terjadi di masyarakat tentang suatu tindak pidana penipuan dengan memanipulasi suatu barang yang masih disegel atau dikemas dengan bungkus yang sama seperti barang yang telah dijanjikan menjadi suatu inisiatif dari seorang pelaku usaha untuk mengedepankan suatu asas keadilan dan kepastian bukan semata-mata suatu kemanfaatan dan keinginan untuk mendapatkan keuntungan lebih menjadikan suatu pelaku usaha melakukan suatu tindakan yang seharusnya tidak dilakukan.⁵

Seiring dengan perkembangan jaman yang semakin maju dan berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia menjadi suatu peringatan kepada pelaku usaha yang nakal dalam melakukan suatu transaksi tanpa mengedepankan suatu kepentingan konsumen bukan hanya dari aspek keseimbangan saja dalam transaksi tapi hubungan timbal balik. Pada saat pemenuhan hak yang diperoleh oleh pelaku usaha dan kewajiban pelaku usaha memberikan hak yang seimbang kepada konsumen untuk mendapatkan suatu kenyamanan dan kepastian bukan hanya untuk dapat menjadi suatu hubungan yang terjadi sementara namun harus dipikirkan mengenai asas keadilan yang diberikan untuk kelangsungan suatu usaha yang sedang dilakukan oleh pelaku usaha barang elektronik yang banyak melakukan kenakalan dengan memberikan jaminan barang baru yang tidak sepenuhnya dapat diyakini suatu kebenarannya.

Perkembangan yang terjadi membuat banyak kebutuhan yang harus dipenuhi terkait dengan keperluan masyarakat untuk mendapatkan suatu barang elektronik contohnya saja dapat diuraikan barang elektronik yang paling banyak mendapatkan suatu perhatian dari konsumen dan tidak jarang terjadinya suatu kerugian bila membeli barang elektronik ini dalam kemasan seperti telepon sebagai alat telekomunikasi telepon sangatlah penting dan juga berguna untuk masyarakat melakukan suatu komunikasi kepada orang terdekat dan juga juga untuk kepentingan dan urusan pekerjaan yang tidak dapat dikesampingkan, fungsi dan kegunaan yang diperoleh dari alat telekomunikasi ini sangatlah banyak dan beragam banyak hal yang bisa disampaikan dan dibuat melalui media telfon ini sebagai alat elektronik yang paling penting dan diminati banyak orang namun dapat dilihat bila melakukan suatu transaksi barang elektronik ini dalam kemasan dan tanpa melakukan suatu pengecekan langsung kepada unit yang telah dibeli maka tidak jarang terjadi suatu

⁵ Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2010, *Hukum perlindungan hak Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika : 32

kerugian oleh konsumen setelah mendapatkan suatu barang tanpa melakukan suatu pengecekan terlebih dahulu apalagi pada saat pembelian produk melalui online yang tidak dapat kita pastikan pelaku usaha melakukan prestasi yang sesuai dengan yang telah disepakati banyak yang terjadi mengalami suatu kerugian setelah barang yang dibeli sampai, adanya kekurangan kelengkapan unit yang harus di dapat seperti charger, dan headseat yang dimana ini telah terjadi suatu tindak penipuan kepada konsumen yang seharusnya konsumen menerima hak-haknya yang telah disepakati sebelum transaksi ini terjadi. Barang elektronik selanjutnya yang tidak jarang menjadi suatu kerugian bagi konsumen adalah sebuah televisi karena banyaknya peminat dari barang elektronik ini pun menjadi suatu perhatian yang sudah seharusnya dikedepankan karena tidak jarang kerugian terjadi karena kelalaian yang dilakukan oleh konsumen yang tidak menyalakan televisi pada saat melakukan suatu pembelian yang seharusnya dapat dilihat dari persepektif isi dan juga tampilan dalamnya bukan hanya semata dilihat pada gambaran luar saja sesuai dengan ketentuan yang telah tercantum di dalam pengertian perundang-undangan perlindungan konsumen sangat jelas dinyatakan bahwa suatu benda yang dapat terwujud ataupun tidak terwujud yang dalam katagori bisa digerakan ataupun tidak bergerak dapat dikategorikan sesuatu yang dimanfaatkan oleh seorang konsumen yang membeli suatu barang elektronik dari seorang pedagang yang membuat transaksi terjadi telah dirumuskan dalam ketentuan Pasal 1 angka 4 dalam legalitas peraturanya.⁶

Pembelian suatu barang seharusnya dapat menjadi landasan atas dasar prinsip kehati-hatian bukan hanya kepercayaan maka seharusnya diperjelas dengan adanya sebuah garansi atau asuransi yang diberikan oleh pelaku usaha yang memberikan suatu estimasi rentan waktu penukaran barang elektronik yang pada kenyataanya tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dan juga diharapkan suatu garansi yang harus diberikan setidaknya memiliki rentan waktu hingga 60 hari ataupun lebihh bahkan hingga 2 sampai 5 tahun tergantung kondisi barang elektronik yang dibeli yang menjadi dasar atau landasar suatu garansi diterbitkan dan harus dipenuhi oleh pelaku usaha yang telah berani melakukan jual-beli barang-barang elektronik yang disimpan dalam kemasan yang tidak diperiksa oleh pemiliknya lagi,⁷ hal yang harus paling diperhatikan adalah segel yang ditempel dan masih terikat dalam sebuah kemasan barang elektronik yang telah diperjual belikan secara luas kepada masyarakat yang banyak menjadi polemik dan perbincangan di masyarakat dan menjadi suatu yang merugikan bukan hanya bagi konsumen namun juga untuk pelaku usaha yang melakukan suatu penjualan yang tidak sepatutnya. Membuat minat dari masyarakat dan juga kepercayaan yang telah diberikan kepada pelaku usaha menjadi memudar dan menjadi perbincangan dari satu orang ke orang lainnya masalah barang elektronik yang dilihat sepantasnya juga diliat dari korelasi masa pembuatan barang yang dapat mempengaruhi tingkat keunggulan ataupun kelebihan dari barang itu sendiri karena telah lama disimpan dan juga menjadi stok barang yang ditaruh digudang ataupun tempat penyimpanan lainnya sangat berpengaruh terhadap prosesor yang dimiliki di dalamnya ibaratkan sebuah computer yang memiliki beraneka ragam sofeware di

⁶ Dewa Gde Agung Oka Pradnyadana dan Putu Gede Arya Sumerthayasa 2017, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dari Pelaku Usaha Yang Tutup Terkait Dengan Pemberian Layanan Purna Jual/Garansi*, Kerta Semaya, Vol 05 , No 2 (2017) : 2

⁷ Lili Rasyid dan Ira Thaaia Rasjidi, 2007, *Dasar-Dasar Filsafat dan Teori Hukum*, Cet. X, Citra Adittyta Bakti, Bandung. 12

dalamnya terkoneksi dengan mouse dan juga monitor dengan rentan waktu pembuatan yang telah dikemas dan tidak pernah diproyeksikan sebelumnya tidak menutup adanya suatu kerusakan yang menyebabkan kerugian untuk konsumen perlunya suatu ketelitian dalam menangani masalah yang seperti ini terjadi di masyarakat, yang membuat masyarakat menjadi merasa dirugikan dengan keteledoran yang dilakukan masalah ini sangat jarang dipikirkan oleh kebanyakan pelaku usaha yang menjual barang elektronik yang membuat konsumen merasa dirugikan karena mengejar keuntungan yang lebih besar lagi. Pelaku usaha juga seharusnya memastikan selalu memberikan suatu garansi bila melakukan transaksi kepada pembeli dan mengingatkan prosedur dan mekanisme cara untuk memperoleh garansi dan juga bagaimana cara prosedur penggunaannya dengan baik dan benar.⁸

Prosedur yang telah dilakukan dan telah sesuai dengan mekanisme yang dianjurkan akan sangat menguntungkan bagi pembeli dan penjual barang elektronik yang dibeli pada saat dalam kemasan dan tidak dilihat langsung isi dari kelengkapannya. Bilamana terjadi suatu kerusakan akan ditanggung oleh kartu garansi yang telah diberikan oleh penjual kepada pembeli untuk bahan pertanggung jawaban dengan seharusnya juga dilihat mengenai keabsahannya dari suatu kartu garansi yang diberikan untuk menjamin barang yang telah diserahkan dan telah dipindah tangankan.⁹ Bilamana prosedur telah dilakukan dengan menasar kepada tujuan dan arahan yang benar dan melalui dasar kemanfaatannya dapat menjadi dasar dan landasan dalam melakukan transaksi seharusnya ini menjadi bahan kajian yang sangat penting dipegunakan dan diperhitungkan dalam segi aspek yuridis. Mekanisme yang paling terpenting untuk mengetahui bahwa apa yang telah dilalui dalam prosedur yang benar dan bermanfaat adalah ketentuan yang telah diyakini suatu kebenarannya untuk menjadi keyakinan dalam jual beli.¹⁰ Prosedur yang menjadi suatu dasar pertimbangan adalah keyakinan dalam melakukan suatu transaksi jual beli dengan mengedepankan suatu dasar dan asas kemanfaatan agar menjadi suatu keuntungan bersama. Jual beli baik online ataupun offline yang dilakukan harus ada transparansi yang terjadi dan jelas terjadi seharusnya diberikan suatu pemahaman dan juga menjaga kenyamanan diatas segalanya.¹¹

1.2 Rumusan Masalah

Adanya permasalahan yang dibahas dalam latar belakang diatas dapat kita tarik beberapa rumusan masalah yang diantaranya :

1. Bagaimanakah Bentuk Pengaturan Hukum Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Pembelian Barang Elektronik Dalam Kemasan ?
2. Bagaimanakah Akibat Hukum Bagi Pelaku Usaha Yang Tidak Memberikan Ganti Rugi Kepada Konsumen ?

⁸ Ni Putu Trisna Widyantari dan A.A Ngurah Wirasila, 2018, *Pelaksanaan Ganti rugian Konsumen Berkaitan Dengan Ketidakesetaraan Produk Pada Jual Beli Online* , Kerta Semaya, Vol7, No,7 (2019) : 4

⁹ Sudikno martadikno 2007, *Menafsirkan Hukum Suatu Pengantar*, Edisi ke-3, Liberty, Yogyakarta, : 14

¹⁰ Thalia & lili 2008, *Dasar-Dasar Filsafat dan Teori Hukum*, Cet. X, Citra Additya Baki, Bandung: 16

¹¹ Miru & Yodo, 2015, *Hukum Perlindungan konsep Konsumen*, Edisi Revisi, , *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di indonesia*, Jakarta: 13

1.3 Tujuan Penulisan

Penelitian yang ditulis oleh penulis untuk dapat sebagai bahan acuan dan juga pemahaman yang jelas terkait dengan mekanisme pengaturan hukum mengenai suatu kerugian yang diperoleh oleh konsumen dalam suatu transaksi jual beli barang elektronik dalam suatu kemasan.

II Metode Penelitian

Penerapan metode dalam menyelesaikan dan melakukan suatu kerangka berfikir di dalam menyelesaikan suatu bentuk karya tulis yang berjudul Metode untuk menyelesaikan karya ilmiah/tulis ini yang berjudul "PENGATURAN HUKUM TERKAIT KERUGIAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN BARANG ELEKTRONIK DALAM KEMASAN" dengan penerapan dan analisis melalui suatu studi dokumen dapat dikategorikan dengan suatu metode penelitian hukum normatif, metode ini digunakan dalam suatu penelitian ini dengan di dukung suatu tata cara memperoleh informasi melalui studi keperpustakaan yang dilakukan dengan memperbandingkan satu mekanisme teori dengan ketentuan teori lainnya untuk menyelesaikan suatu karya tulis ini. yaitu menggunakan metode penelitian hukum normatif.¹²

III Hasil dan Analisis

3.1 Bentuk Pengaturan Hukum Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Pembelian Barang Elektronik Dalam Kemasan

Pembahasan mengenai bentuk pengaturan hukum terhadap suatu kerugian yang dialami seorang konsumen dalam melakukan suatu transaksi jual beli dengan pelaku usaha yang tidak memberikan suatu gambaran barang elektronik yang akan diberikan kepada konsumen yang memberikan dengan dasar kepercayaan telah diatur di dalam ketentuan Pasal 7 ketentuan legalitas aturan perundang-undangan No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan secara tegas dan tepat bahwa kewajiban sesungguhnya seorang pelaku usaha harus memberikan suatu kejelasan dan juga dasar yang pasti terhadap suatu kerugian yang diderita oleh konsumen dalam melakukan transaksi dijelaskan juga bahwa barang yang diperjual belikan harus dinyatakan layak untuk dijual dan juga dialihkan kepada orang lain sesuai dengan garansi yang diberikan untuk menjamin suatu hak dari konsumen pada saat melakukan suatu transaksi dilindungi baik secara formal ataupun informal.¹³

Kekurangan yang disadari dalam ketentuan yang dibuat dengan mekanisme legalitas dalam jual beli kurangnya adalah suatu ketegasan mengedepankan istilah barang/jasa yang diindentikan dengan barang elektronik yang dijual dalam kemasan yang bisa menjadi suatu polemik dan multi tafsir kebanyakan orang yang melakukan suatu transaksi, dan menjadi suatu celah bagi pelaku usaha untuk berkelit dengan alasan dan dasar yang tidak dijelaskan secara mendetail barang konsumen mana yang dilindungi oleh peraturan yang berlaku.

¹² Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudji, 2004, *Penelitian Hukum Normatif*, Cetakna Ke-8, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta: 11

¹³ Putu Surya Mahardika dan Dewa Gde Rudy, *Tanggung Jawab Pemilik Toko Online Dalam Jual - Beli Online (E-Commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen*, Kertha Semaya, Vol. 02,

3.2 Akibat Hukum Bagi Pelaku Usaha Yang Tidak Memberikan Ganti Rugi Kepada Konsumen

Mekanisme perbuatan yang dikategorikan melanggar hukum bagi pelaku usaha yang berbuat diluar kapasitas atau tidak melakukan suatu kejujuran kepada konsumen tidak terlepas dari suatu akibat hukum yang diatur di dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dalam Pasal 25 telah dialokasikan dan katagorikan apa saja perbuatan yang melanggar suatu hukum dalam melindungi hak konsumen yang dijelaskan di Peraturan menteri perdagangan yang melarang setiap produk elektronik yang diproduksi dan juga diberikan kepada konsumen tidak dilengkapi dengan kejelasan dan juga garansi yang harus diberikan kepada konsumen telah diatur di dalam Peraturan menteri perdagangan dengan ketentuan ini pelaku usaha yang melakukan suatu praktek nakal atau melakukan suatu pelanggaran yang diperbuat sengaja ataupun tidak disengaja harus melakuakn ganti rugi kepada konsumen yang telah¹⁴ merasa dirugikan atas tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan kejelasan dan juga kepastian hukum bahwa adanya suatu akibat hukum yang di dapat oleh pelaku usaha bila melakukan penggaran baik dari segi perspektif administrasi hingga masuk kedalam urusan keperdataan dan juga pidana. Suatu hak-hak yang wajib diperoleh oleh konsumen pada saat melakukan transaksi yang dilindungi oleh ketentuan Peraturan tentang melindungi hak konsumen yang dijelaskan pada ketentuan pasal Pasal 4 sebagai berikut:

- a. Hak Konsumen pada kenyataan harus dapat memiliki suatu barang yang termasuk barang elektronik di dalamnya untuk keselamatanya dan kenyamanan dalam memiliki barang hasil transaksi yang dilakukan
- b. Hak yang wajib dan pantas dimiliki oleh konsumen dalam ketentuan barang yang termasuk barang elektronik di dalamnya dengan melakukan pertukaran ataupun pergantian unit yang serupa dan harus dilakukan secara langsung untuk dapat disaksikan kebenarannya.
- c. Hak yang sewajarnya diperoleh untuk informasi yang akurat dan terpercaya dengan memperlihatkan garansi dan juga kondisi yang benar terjadi dan menyebabkan suatu kerugian.
- d. Hak yang tidak boleh dihiangkan dan wajib diberikan kepada konsumen dengan menerima pendapat terkait dengan keluhan barang yang diterima yang termasuk barang elektronik dalam kemasan yang dimiliki dan keluhanya sebagai kritik membangun untuk pelaku usaha.
- e. Hak yang wajib dimiliki oleh konsumen adalah sebagai warga Negara yang memiliki suatu kebebasan untuk berpendapat dan melakukan suatu kritikan dilindungi oleh ketentuan hukum peraturan yang mengatur tentang melindungi konsumen bila terjadi suatu kerugian yang diperoleh dalam transaksi barang elektronik dalam kemasan.
- f. Hak yang diperoleh dan wajib untuk didapat dan sangat penting adalah keramahan dalam melakukan argumentasi dengan konsumen untuk dapat meminimalisir suatu ketersinggungan yang terjadi dan tidak menyebabkan kesalah pahaman yang merugikan kedua belah pihak.
- g. Hak yang terpenting dengan mendapatkan suatu ganti rugi atas sesuatu yang dibeli telah diatur dengan perjanjian atau sesuatu yang tidak sesuai

¹⁴ M.Bahshan, 2003, *Pengantar Annalisis Perbankan Indonesia*, CV. Rejeki Agung, Jakarta.

dengan isi hati dan pikiran sesuai dengan kenyataan pada realita yang terjadi.

IV. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik terkait dengan permasalahan kerugian yang diperoleh oleh konsumen pada saat melakukan suatu transaksi pembelian barang elektronik dalam kemasan telah jelas diatur di dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang memuat perlindungan hukum yang diperoleh sesuai dengan hak dari konsumen memperoleh hak dan juga kejelasan tentang kerugian yang diperoleh dan dalam pemahamannya kepastian tentang hak yang diperoleh telah diatur namun tidak dijelaskan secara detail barang/jasa apa saja yang diatur dan berhak memiliki hak timbal balik atau ganti rugi yang di derita oleh konsumen. Akibat hukum bagi masyarakat yang bertindak selaku pelaku usaha dalam menjajakan barang/jasa yang khususnya barang elektronik yang diberikan dengan kemasan tanpa melakukan suatu pengecekan terlebih dahulu telah dilindungi oleh ketentuan undang-undang dan mewajibkan pelaku usaha melakukan ganti rugi dan juga konsumen wajib memiliki suatu perlindungan hukum atas kerugian yang diderita dan mendapatkan informasi terkait bagaimana prosedur untuk dapat mendapatkan suatu ganti rugi yang diatur dalam ketentuan yang berlaku hak mendapatkan suatu pelayanan yang baik dan sopan oleh pelaku usaha untuk meminimalisir suatu kesalahan pahaman.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Mertokusumo, Sudikno 2007, Mengenal Hukum Suatu Pengantar, Edisi ke-3, Liberty, Yogyakarta,
- Miru Ahmadi, Sutarman Yodo, 2015, Hukum Perlindungan Konsumen, Edisi Revisi, Jakarta, RajaGrafindo Persada. _____, 2013, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, Jakarta, Raja Grafindo Persada.

JURNAL

- Dewa Gde Agung Oka Pradnyadana dan Putu Gede Arya Sumerthayasa 2017, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dari Pelaku Usaha Yang Tutup Terkait Dengan Pemberian Layanan Purna Jual/Garansi, Kerta Semaya, Vol 05 , No 2 URL; <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/19928> diakses tanggal 20 Juni 2020
- Gede Manik Yogiarta, 2015, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual - Beli Telepon Seluler Tanpa Garansi Di Pasar Gelap (Black Market) Kerta Negara, Vol 5 , No 1 URL : <https://journal.unud.ac.id/KerthaNegara> di akses tanggal 15 Juni 2020.
- Komang Ayu Pradnyatiwi Mustika, 2018, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Barang Elektronik Rekondisi", Kertha Negara : Journal Ilmu Hukum, Vol. 06, No. 01, URL : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Kerthanegara/article/view/37228> (Diakses 22 juni 2020).
- Ni Putu Trisna Widyantari dan A.A Ngurah Wirasila, 2019, Pelaksanaan Ganti Kerugian Konsumen Berkaitan Dengan Ketidaksetaraan Produk Pada Jua 1 Beli Online , Kerta Semaya, Vol 7, No , Hal 7. URL:

E-ISSN: 2303-0550.

<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/52247/30897>

Diakses tanggal 20 Juni 2020

Putu Surya Mahardika dan Dewa Gde Rudy, Tanggung Jawab Pemilik Toko Online Dalam Jual - Beli Online (E-Commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen, Kertha Semaya, Vol. 02, No. 05, ojs.unud.ac.id,

<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/40718> ,

Diakses tanggal 25 Juni 2020,

Nyoman Rizkyta Putri, 2018, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Produk Makanan Kemasan Yang Sudah Kadaluwarsa", Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum, Vol. 02, No. 01,

URL:<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/40853>

(Diakses 23 juni 2020).

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar negara republik indonesia tahun 1945

Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.