
**TINJAUAN YURIDIS PELAKU USAHA TELEPON SELULER YANG TIDAK
MEMBERIKAN INFORMASI SECARA JELAS KEPADA KONSUMEN TERKAIT APA
YANG ADA PADA BARANG DAN KEMASAN**

Achmad Yaris Sunal Firdaus

(SI Ilmu Hukum, Jurusan Hukum, Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)
achmadfirdaus@mhs.unesa.ac.id

Eny Sulistyowati

(SI Ilmu Hukum, Jurusan Hukum, Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)
enysulistyowati@unesa.ac.id

Abstrak

Kewajiban pelaku usaha yang harus diberikan kepada konsumen telah diatur pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam kegiatan jual beli produk telepon seluler dengan merek Xiaomi Redmi Note 3 Pro di Indonesia, pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya dengan baik sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang dan mengakibatkan konsumen mengalami kerugian.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan bentuk pertanggungjawaban yang harus diberikan kepada konsumen selaku pihak yang dirugikan terkait hilangnya jaringan 4G yang berubah menjadi 3G setelah dilakukan pembaharuan sistem android. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif. Bahan hukum yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder serta menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Penelitian ini menggunakan metode analisis preskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha telepon seluler dalam menjalankan bisnisnya tidak menghiraukan apa yang seharusnya menjadi kewajiban dari pelaku usaha kepada konsumen, sehingga konsumen mengalami kerugian dimana jaringan pada telepon seluler yang semula 4G berubah menjadi 3G setelah dilakukan pembaharuan pada sistem android. Dalam proses pertanggungjawaban dari kerugian yang dialami konsumen, bukan penyedia jasa pembaharuan sistem android yang harus bertanggung jawab, melainkan distributor selaku pelaku usaha yang mendistribusikan atau memasarkan produk telepon seluler di Indonesia yang harus bertanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan, hal ini dapat diketahui karena produk dari telepon seluler Xiaomi Redmi Note 3 Pro yang dipasarkan oleh distributor tidak memenuhi standar komponen yang diberlakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 29/M-IND/PER/7/2017 Tentang Ketentuan Dan Tata Cara Penghitungan Nilai Tingkat Komponen Dalam Negeri Produk Telepon Seluler, Komputer Genggam, Dan Komputer Tablet.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab, Telepon Seluler.

Abstract

Obligations of business actors that must be given to consumers have been regulated in Article 7 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. In buying and selling cellphone products with the Xiaomi Redmi Note 3 Pro brand in Indonesia, business actors do not carry out their obligations properly as stipulated in the Law and cause consumers to incur losses.

This study discusses to analyze who should be responsible and what form of responsibility should be given to consumers as the injured party related to the 4G network that changes to 3G after the Android system update. This research uses normative legal research. The legal material used consists of primary and secondary legal materials and uses a legal approach and a case approach. This research uses prescriptive analysis method.

The results of the study showed that cellular phone business operators in conducting their business ignored what was supposed to be the obligation of business operators to consumers, so consumers suffered losses where the network on cellphones that were originally 4G turned into 3G after being updated on the android system. In the process of liability for losses suffered by consumers, it is not the Android system renewal service provider that must be responsible, but the distributor as a business actor who distributes or markets cellular phone products in Indonesia that must be responsible in accordance with statutory regulations, this can be known because products from Xiaomi Redmi Note 3 Pro cellphones marketed by distributors do not meet the component standards that are enforced in

accordance with Regulation of the Minister of Industry Number 29/M-IND/PER/7/2017 Concerning Provisions and Procedures for Calculating Domestic Component Component Level Values, Handheld Computers, and Tablet Computers.

Keywords: *Consumer Protection, Responsibilities, Cell Phones.*

PENDAHULUAN

Hukum perlindungan konsumen mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan pelaku usaha saja yang mendapat perlindungan, namun masyarakat selaku konsumen juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban. Pemerintah juga berperan untuk mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain. Dengan demikian tujuan untuk mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai. Secara garis besar pengertian dari hukum perlindungan konsumen adalah “hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen” (Sidabalok 2006).

Fokus gerakan perlindungan konsumen (konsumerisme) ini sebenarnya masih paralel dengan gerakan pertengahan abad ke-20. Di Indonesia, gerakan perlindungan konsumen menggema dari gerakan serupa di Amerika Serikat. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang secara populer dipandang sebagai perintis advokasi konsumen di Indonesia berdiri pada 11 Mei 1973. Gerakan di Indonesia ini termasuk cukup responsif terhadap keadaan, bahkan mendahului Resolusi Dewan Ekonomi dan Sosial PBB (ECOSOS) No. 2111 Tahun 1978 tentang Perlindungan Konsumen (Shidarta 2000).

Masyarakat dari semua kalangan pada umumnya adalah konsumen, baik konsumen barang maupun konsumen jasa. Penyebaran konsumen dalam lingkup masyarakat telah mencakup semua golongan yakni masyarakat kalangan bawah, menengah, hingga masyarakat kalangan atas. Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas dengan strata yang sangat bervariasi menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Untuk itu semua cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak, termasuk keadaan yang menjurus pada tindakan yang bersifat negatif bahkan tidak terpuji yang berawal dari itikad buruk. Dampak buruk yang biasa terjadi, antara lain menyangkut kualitas, atau mutu barang, informasi yang tidak jelas bahkan menyesatkan pemalsuan dan sebagainya.

YLKI selaku badan yang menaungi dan yang paling memperhatikan hak para konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha telah mendapat banyak keluhan maupun aduan dari konsumen mengenai kegiatan jual beli yang merugikan konsumen, sedangkan pengaduan telekomunikasi masuk kedalam 5 besar tertinggi dari kasus yang banyak diadukan. Berikut adalah data keluhan konsumen yang masuk ke dalam laporan YLKI pada tahun 2017:

Tabel 1
Data Pengaduan Konsumen di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Tahun 2017

No.	Permasalahan	%
1.	Belanja Online	16 %
2.	Perbankan	13 %
3.	Perumahan	9 %
4.	Telekomunikasi	9 %
5.	Listrik	9 %

Sumber: Laporan Tahunan Yayasan Lembaga Kosumen Indonesia 2017

Era globalisasi seperti saat ini, perkembangan teknologi telah mengalami kemajuan yang sangat pesat dan masyarakat juga sangat terbantu sekali dengan kemajuan teknologi yang ada. Salah satu contoh yang mendasar dalam perkembangan teknologi adalah Telepon Seluler/Telepon Pintar (*Smartphone*). Hal itu dapat dilihat dari setiap tahunnya berbagai macam merk telah mengeluarkan seri yang berbeda-beda dengan tampilan dan spesifikasi yang lebih canggih. Kegunaan telepon seluler tidak hanya untuk berkomunikasi, namun juga terdapat berbagai macam fitur atau aplikasi yang dapat membantu kita dalam kehidupan sehari-hari. Ditambah dengan globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi kiranya memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau

jasa. Akibatnya barang dan atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri (Saputra 2016).

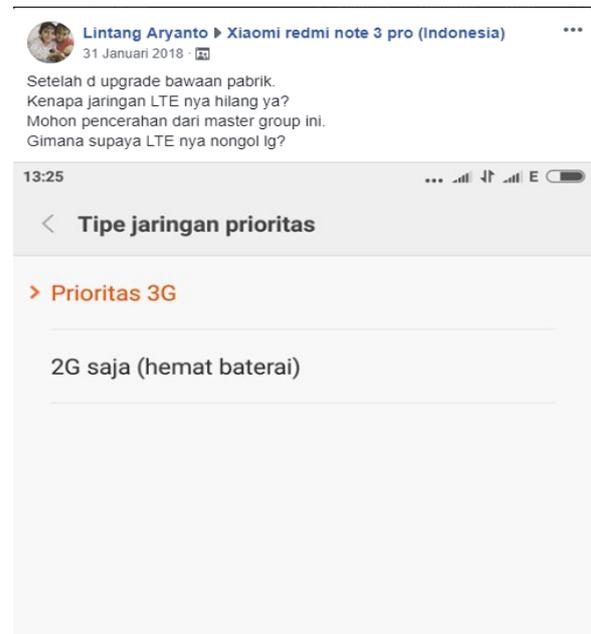
Telepon seluler adalah salah satu aplikasi bidang telekomunikasi yang berkembang sangat pesat (Sukahir 2012), dalam hal ini telepon seluler yang merupakan alat telekomunikasi yang menghubungkan pemakai dengan pemakai telepon seluler yg lain (Hasanah 2010). Maka yang ditakutkan yaitu persaingan bagi pelaku usaha untuk mendapat keuntungan sebanyak mungkin dengan berbagai macam cara meskipun itu harus mengabaikan hak-hak dari konsumen. Persaingan yang semakin keras membawa tuntutan pada kualitas produk dan tingkat efisiensi yang semakin tinggi (Mansyur and Rahman 2015). Beberapa peristiwa atau perbuatan pelaku usaha yang sering dikeluhkan oleh konsumen elektronik yaitu garansi yang dijanjikan tidak berlaku, kondisi barang yang dijual tidak sesuai dengan informasi yang disampaikan, dan barang yang dijual tidak sama dengan yang dipamerkan (Lubis 2009).

Dalam kasus ini, pada pertengahan hingga akhir tahun 2017 konsumen selaku pihak yang membeli produk dari pelaku usaha merasa dirugikan dengan tidak jelasnya informasi yang diberikan oleh pelaku usaha saat sebelum proses transaksi terjadi. Kerugian konsumen yang dimaksud yakni, dari produk telepon seluler Xiaomi Redmi Note 3 Pro yang menjanjikan jaringan internet telah mendukung untuk digunakan dalam jaringan generasi ke empat dari teknologi telepon seluler (4G), namun tidak dengan kenyataan sebenarnya. Sedangkan perlindungan konsumen sendiri merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan bisnis agar tercipta bisnis yang sehat (Sondakh 2014).

Telepon seluler ini setelah dilakukan pembaharuan sistem android dan semula 4G berubah menjadi generasi ke tiga dari teknologi telepon seluler (3G) tidak dapat diganti kembali seperti semula, maka konsumen kecewa dan hak hak sebagai konsumen tidak terpenuhi. Pada dasarnya telepon pintar dengan teknologi komunikasi 3G memang masih dapat dioperasikan untuk mengakses internet, namun dalam hal kecepatan untuk mengakses internet masih kalah dengan 4G yang mempunyai kecepatan mengunggah hingga 75 Mbps dan unduhan hingga 300 Mbps.

Berikut adalah salah satu contoh keluhan konsumen dalam forum sosial media facebook yang merasa dirugikan dengan hilangnya sinyal 4G dan berubah menjadi 3G:

Gambar 1
Konsumen di Forum Sosial Media



Sumber: Dokumen Pribadi

Untuk lebih detailnya antara perbedaan sebelum dan sesudah telepon seluler dilakukan pembaharuan sistem, berikut adalah gambar telepon seluler sebelum dilakukan pembaharuan sistem yang menunjukkan bahwa keadaan jaringan masih dalam kondisi 4G:

Gambar 2
Sebelum Telepon Seluler Dilakukan Pembaharuan Sistem Android



Sumber: Dokumen Pribadi

Lain halnya dengan setelah telepon seluler setelah dilakukan pembaharuan sistem yang menunjukkan bahwa keadaan jaringan 4G sudah tidak ada dan otomatis beralih pada jaringan 3G:

Gambar 3
Setelah Telepon Seluler Dilakukan Pembaharuan Sistem Android



Prioritas 3G

2G saja (hemat baterai)

Sumber: Dokumen Pribadi

Dalam kasus tersebut, konsumen merasa telah dirugikan dan selalu diposisikan sebagai pihak yang lemah, padahal sesungguhnya konsumen dan pelaku usaha ibarat sekeping mata uang dengan dua sisinya yang berbeda (Nasution 1995). Oleh karena itu, pelaku usaha harus menjamin dan memberlakukan konsumen sebaik mungkin dengan menjalankan kewajiban-kewajiban sebagai pelaku usaha seperti yang telah diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf (b) yang berbunyi:

“Kewajiban Pelaku Usaha adalah:

Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.”

Pada dasarnya, pelaku usaha dapat dimintai pertanggung jawaban atas kesalahan yang dilakukannya sehingga merugikan konsumen. dalam UUPK Pasal 19 ayat (1) disebutkan bahwa:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Sedangkan konsumen selaku pihak yang dirugikan mempunyai hak sebagaimana diatur pada UUPK Pasal 4 huruf (c) yaitu, “Hak Konsumen adalah: Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa”. Namun kenyataan yang terjadi, masih banyak konsumen yang dirugikan terkait dengan penjualan telepon seluler yang dimana pelaku usaha tidak memberikan informasi secara jelas.

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, terdapat 2 (dua) rumusan masalah dalam jurnal ini adalah sebagai berikut:

1. Siapakah yang harus bertanggung jawab terkait hilangnya jaringan 4G yang berubah menjadi 3G setelah dilakukan pembaharuan sistem android?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban yang harus diberikan kepada konsumen selaku pihak yang dirugikan terkait hilangnya jaringan 4G yang berubah menjadi 3G setelah dilakukan pembaharuan sistem android?

METODE

Metode penelitian memegang peranan yang sangat penting dalam kegiatan penelitian dan penyusunan suatu karya ilmiah. Dengan kegiatan penelitian akan terlihat jelas bagaimana suatu penelitian itu dilakukan (Suratman and Dillah 2014). Metode penelitian hukum dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu “penelitian hukum normatif (kepuustakaan) dan penelitian hukum empiris (sosiologis)” (Fajar and Achmad 2007). Jenis penelitian hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif “meneliti hukum dari perspektif internal dengan objek penelitiannya adalah norma hukum” (Diantha 2016). Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yaitu pendekatan dengan cara menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Penelitian hukum mempunyai beberapa pendekatan, pendekatan tersebut digunakan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya. Pendekatan-pendekatan yang digunakan didalam penelitian hukum adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan komparatif (*comparative approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) (Marzuki 2016). Dalam kasus ini peneliti menelaah tentang banyaknya konsumen yang dirugikan terkait hilangnya jaringan 4G setelah pembaharuan sistem android. Penelitian ini akan membangun suatu argumentasi hukum dalam memecahkan isu yang dihadapi, dengan cara mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin didalam ilmu hukum, sehingga peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi (Susanti and Efendi 2015).

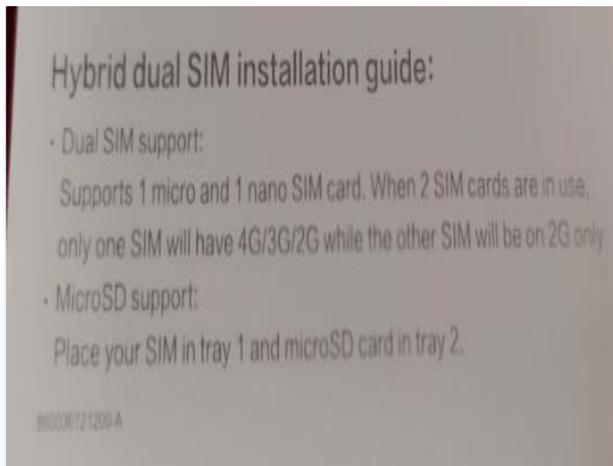
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pada awal tahun 2018 sempat dihebohkan dengan kasus yang dimuat media daring mengenai produk telepon seluler merek Xiaomi dengan tipe Redmi Note 3 Pro yang sebagian besar konsumennya mengalami kerugian atas hilangnya jaringan 4G yang berubah menjadi 3G setelah melakukan pembaharuan sistem android dari produk telepon seluler tersebut. Dalam kemasan produk Xiaomi Redmi Note 3 Pro telah dituliskan bahwa ponsel ini telah *support* 4G, namun kenyataan yang terjadi berbeda dengan apa yang dicantumkan didalam kemasan. Berikut adalah gambar yang ada pada kemasan:

Gambar 4

Penjelasan dalam kemasan Produk Telepon Seluler
Xiaomi Redmi Note 3 Pro



Sumber: Dokumen Pribadi

Produk Xiaomi dengan tipe Redmi Note 3 Pro yang beredar di pasaran Indonesia kemungkinan pertama merupakan berjenis garansi distributor yang didapat dari jalur impor sehingga dari peraturan yang berlaku di Indonesia mengenai TKDN (Tingkat Komponen Dalam Negeri) telepon seluler 4G yang minimal 30% komponennya berasal dari Indonesia tidak terpenuhi. Hal inilah yang mengakibatkan pihak pelaku usaha sengaja melakukan penguncian 4G dan mengaktifkan 3G, sedangkan kemungkinan kedua yaitu karena telepon seluler melakukan pembaharuan MIUI (pembaruan perangkat lunak) versi Global. Pada kasus ini, kenyataan yang dapat dilihat dan dirasakan konsumen sangat berbanding terbalik dengan apa yang telah ada pada produk telepon seluler dalam hal menggunakan jaringan 4G.

Pada kasus ini muncul sebuah permasalahan dimana pelaku usaha telah merugikan konsumen dalam menjalankan bisnis, sedangkan pelaku usaha dalam UU Perlindungan Konsumen Pasal 7 telah disebutkan tentang adanya kewajiban pelaku usaha yang harus dilakukan guna meminimalisir masalah yang merugikan dari pihak konsumen itu sendiri dan tanggung jawab pelaku usaha juga telah diatur dalam Undang-Undang yang sama pada Pasal 19 sampai 28 apabila konsumen dirugikan oleh apa yang telah disebabkan oleh pelaku usaha.

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan penulis, pembahasan lebih lanjut akan diuraikan pada sub bab pembahasan hasil penelitian di bawah ini yang didasarkan pada rumusan masalah satu (1) dan rumusan masalah dua (2). Pembahasan hasil penelitian beracuan pada hasil temuan penulis pada sub bab hasil penelitian sesuai dengan apa yang sudah tertulis pada sub bab ini.

Pembahasan hasil penelitian akan dibahas secara komprehensif dan intens.

A. Pihak Yang Bertanggung Jawab Terkait Hilangnya Jaringan 4G Yang Berubah Menjadi 3G Setelah Dilakukan Pembaharuan Sistem Android

Dalam menciptakan kenyamanan dalam berusaha dan untuk menciptakan pola hubungan yang seimbang antara pelaku usaha dengan konsumen maka perlu adanya hak dan kewajiban masing-masing pihak. Hal tersebut lebih lanjut diatur dalam UU Perlindungan Konsumen pada Pasal 6 yang menjelaskan hak-hak dari pelaku usaha, sedangkan kewajiban dari pelaku usaha telah diatur pada Pasal 7. Bagi pelaku usaha, selain dibebani kewajiban, ternyata dikenakan larangan-larangan yang diatur dalam Pasal 8 sampai dengan 17 UU Perlindungan Konsumen. Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen mengatur larangan bagi pelaku usaha yang sifatnya umum dan secara garis besar dapat dibedakan menjadi dua (2), yaitu (Nurhayati n.d.):

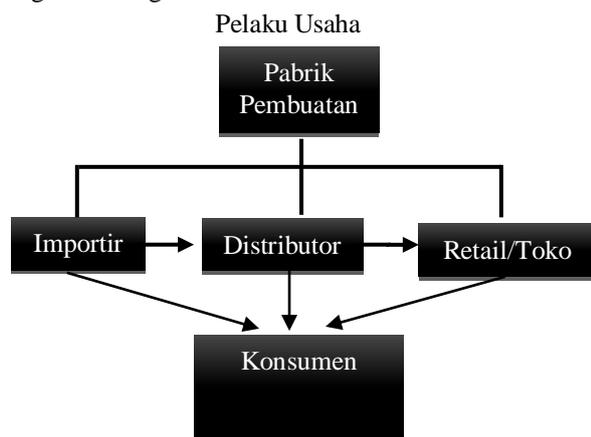
- Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen.
- Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, tidak akurat, dan yang menyesatkan konsumen.

Dalam upaya untuk mencari pihak manakah yang patut untuk bertanggung jawab pada permasalahan yang diteliti disini, dimana ada pelaku usaha telepon seluler dengan merek Xiaomi *type* Redmi Note 3 Pro yang mengalami hilang jaringan 4G setelah dilakukan pembaharuan sistem dari android tersebut, di sisi lain juga ada Google dimana Google sebagai penyedia dari pembaharuan perangkat lunak (*software*) *Operating System/Os* android yang bertugas untuk mengatur, mengendalikan perangkat keras dan memberikan kemudahan untuk pemakai dalam menggunakan setiap telepon seluler maupun komputer..

Pelaku usaha telepon seluler pada pemasaran produknya biasanya melalui berbagai pihak yang secara langsung berkaitan satu dengan lainnya. Pada konsep pelaku usaha yang dimaksud dengan berbagai pihak akan dijelaskan sebagai berikut:

Bagan 1

Bagan Hubungan Pelaku Usaha dan Mata Rantai Para



Sumber: M. Ali Mansyur dalam buku *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Diolah Sendiri.

Pada mata rantai dari para pihak pelaku usaha yang telah digambarkan pada bagan di atas, dapat dilihat bahwa para pelaku usaha saling berkaitan dalam memasarkan produk kepada konsumen. Pabrik pembuat produk untuk menjual barang dari apa yang dihasilkannya membutuhkan pihak lain yang menjadikan proses pemasaran lebih mudah dari pelaku usaha kepada konsumen, yakni dimana pihak importir akan mengimpor barang dari pabrik pembuatan kepada distributor yang ada pada setiap wilayah sebagai pihak yang mengambil barang dari importir dan selanjutnya akan menyalurkan kepada setiap retail/toko sebelum barang sampai ke tangan konsumen.

Pelaku usaha dalam hal untuk memasarkan produknya tidak hanya berpatok pada pabrik yang selaku pembuat barang/produk. Berikut adalah para pihak yang dapat dikatakan sebagai pelaku usaha (Sutedi 2008c):

1. Pembuat produk
2. Produsen dari bahan-bahan mentah atau komponen dari bahan produk
3. Setiap orang yang memasang merek, nama, atau memberi tanda khusus untuk pembeda produknya dengan yang lain
4. Tanpa mengurangi tanggung jawab pembuat produk, setiap pengimpor produk untuk dijual, disewakan, atau dipasarkan
5. Setiap pemasok produk, apabila pembuat produk tidak diketahui atau pembuat produk diketahui, tetapi pengimpornya tidak diketahui.

Dalam pemasarannya produk telepon seluler di Indonesia khususnya Xiaomi Redmi Note 3 Pro baik itu yang melalui distributor resmi maupun tidak, sebagaimana dalam penjualan produk telepon seluler ada pula distributor yang tidak resmi untuk menjual produk di Indonesia melalui pasar gelap. Pada dasarnya pelaku

usaha pembuat produk dengan distributor mempunyai hak dan kewajiban, antara lain (Mansyur 2007a):

- a. Jika hubungan hukum antara produsen (pabrik) dengan distributor itu tidak berdiri sendiri artinya distributor bertindak untuk dan atas nama pabrik, maka hak dan kewajiban distributor sepenuhnya melekat pada produsen. Dalam konteks ini sesungguhnya distributor hanyalah kepanjangan/penyampai suatu produk pada konsumen, sedangkan tanggung jawabnya relatif hanya sebatas kesalahan yang ia lakukan selain menyangkut kualitas produk.
- b. Hubungan hukum antara produsen (pabrik) dengan distributor berdiri sendiri. Artinya distributor bertindak untuk dan atas nama dirinya sendiri berdasarkan perjanjian khusus yakni produk yang dipasarkan oleh distributor dilakukan dengan cara membeli dari prinsipal, sehingga hak milik dari barang tersebut sudah beralih dari prinsipal kepada distributor.

Dalam kasus ini, distributor juga dianggap sebagai pelaku usaha dari barang tersebut yang harus bertanggung jawab sepenuhnya terhadap tuntutan dari konsumen apabila hubungan hukum antara pabrik pembuat produk dengan distributor berdiri sendiri, sedangkan untuk distributor yang dianggap resmi atau distributor yang memang bertindak untuk melakukan pemasaran produk atas nama pabrik pembuat produk dapat melimpahkan tanggung jawab kepada pabrik apabila terdapat komplain dari konsumen atas barang yang dijualnya. Meskipun distributor yang melakukan pemasaran atas nama pabrik dapat melimpahkan tanggung jawab kepada pabrik pembuatan, namun dari konsumen yang mengalami kerugian sejatinya selalu meminta pertanggungjawaban kepada distributor melalui toko dimana konsumen membeli produk tersebut.

Telepon seluler dengan merek Xiaomi pada produknya di tipe Redmi Note 3 Pro memang sudah dilengkapi dengan jaringan yang telah *support* 4G dari pembuatannya, namun setelah dipasarkan di Indonesia dan dibeli oleh para konsumen jaringan yang semula 4G tiba-tiba berubah menjadi 3G setelah dilakukannya pembaharuan perangkat lunak. Seiring dengan adanya kasus seperti ini, konsumen selaku pihak yang mengkonsumsi produk tersebut telah dirugikan.

Perusahaan penyedia jasa *software* tidak dapat di mintai pertanggung jawaban akibat hilangnya jaringan 4G yang berubah menjadi 3G setelah dilakukannya pembaharuan perangkat lunak dari sistem android karena hanya memfasilitasi telepon seluler tersebut untuk melakukan pembaharuan perangkat lunak. Pertanggungjawaban selayaknya dibebankan kepada pelaku usaha dari telepon seluler Xiaomi, baik itu

distributor yang memasarkan produk di dalam negeri maupun pabrikan selaku yang membuat produk. Hal ini disebabkan mengingat dimana pada kemasan telah dijelaskan bahwa produk tersebut bisa digunakan pada jaringan 4G. Setelah ditelusuri lebih lanjut, produk Xiaomi dengan *type* Redmi Note 3 Pro terbentur oleh aturan pemerintah tentang Tingkat Komponen Dalam Negeri (TKDN) yang tidak (belum) terpenuhi, maka pelaku usaha mengakali dengan mengunci/mematikan fitur 4G yang ada pada telepon seluler tersebut. Akibatnya konsumen di Indonesia hanya bisa menggunakan jaringan pada 2G dan 3G di Redmi Note 3 Pro, khususnya yang bergaransi resmi.

Pada rumusan masalah pertama ini dapat dianalisis bahwa yang harus bertanggung jawab dalam kasus ini adalah pelaku usaha, pelaku usaha disini yang dimaksud yaitu distributor selaku pihak yang memasarkan produk atau barang kepada konsumen. Dengan distributor melakukan penjualan produk telepon seluler dengan merek Xiaomi ini ataupun dengan merek apapun itu, distributor lah yang sepatutnya harus bertanggung jawab terkait cacat produk ataupun ketidaksesuaian barang dengan produk kemasan.

Kegiatan jual beli yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen memang dapat dipertanggungjawabkan oleh berbagai pelaku usaha dalam mata rantai/proses pemasaran dari pabrik pembuatan hingga sampai ke tangan konsumen. Namun, dalam kasus permasalahan yang dibahas oleh peneliti ini proses pertanggungjawaban seharusnya diberikan kepada distributor, karena distributor adalah pihak yang telah berwenang dalam pemasaran produk telepon seluler ini di setiap negara khususnya Indonesia. Distributor secara tidak langsung telah menjadi pelaku usaha yang siap atas segala konsekuensi yang dialami oleh produk yang dipasarkannya apabila mengalami cacat pada barang maupun dan lain sebagainya. Pertanggungjawaban tersebut juga dikarenakan distributor memperdagangkan produknya di Indonesia tidak memenuhi standar komponen yang diberlakukan di Indonesia untuk produk telepon seluler. Dengan tanpa adanya komponen dari Indonesia seperti yang telah diatur pada Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 29/M-IND/PER/7/2017 Tentang Ketentuan Dan Tata Cara Penghitungan Nilai Tingkat Komponen Dalam Negeri Produk Telepon Seluler, Komputer Genggam, Dan Komputer Tablet, pelaku usaha melakukan penguncian jaringan 4G yang dirubah menjadi 3G setelah konsumen mengoperasikan telepon seluler tersebut sehingga konsumen merasa dirugikan.

B. Bentuk Pertanggungjawaban Yang Harus Diberikan Kepada Konsumen Selaku Pihak Yang Dirugikan Terkait Hilangnya Jaringan 4G Yang Berubah Menjadi 3G Setelah Dilakukan Pembaharuan Sistem Android

Tanggung jawab pelaku usaha pada dasarnya telah diatur jelas pada Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen, yakni: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Salah satu faktor untuk menegakkan hak-hak konsumen itu sendiri adalah upaya untuk menumbuhkan pengetahuan dari konsumen itu sendiri, sehingga menjadi konsumen yang bertanggung jawab, yaitu konsumen yang sadar akan hak-haknya sebagai konsumen. Kegiatan konsumen dalam meningkatkan barang atau jasa yang dibutuhkannya (transaksi konsumen), semua telah diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, peranan UU Perlindungan Konsumen sangat besar artinya dalam menegakkan hak-hak konsumen dalam Hukum Perlindungan Konsumen.

Konsep tanggung jawab hukum merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan bagian yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dari batasan ini dapat dilihat bahwa pihak yang bertanggung jawab adalah pelaku usaha. Perkembangan ini dipicu oleh tujuan yang ingin dicapai doktrin ini, yaitu untuk menekan lebih rendah tingkat kecelakaan karena produk cacat tersebut dan menyediakan sarana hukum ganti rugi bagi korban cacat yang mengalami kerugian tidak dapat dihindari (Sutedi 2008a).

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability*) atau *liability based of fault* adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1365, 1366 dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdata yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu (Tuela 2014):

- a. adanya perbuatan;
- b. adanya unsur kesalahan;
- c. adanya kerugian yang diderita;
- d. adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “hukum” tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.

Berdasarkan prinsip ini kedua belah pihak terlindungi, karena prinsip ini memberikan beban kepada masing-masing pihak secara proporsional, yaitu konsumen hanya membuktikan adanya kerugian yang dialami karena akibat mengkonsumsi produk tertentu yang diperoleh atau berasal dari produsen, sedangkan pembuktian tentang adanya kesalahan pihak produsen yang menyebabkan kerugian konsumen dibebankan pada produsen (Nurhafni 2018).

Tanggung jawab pelaku usaha timbul karena adanya hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen yang secara eksplisit terdapat tanggung jawab masing-masing, karena hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan suatu hubungan dalam rangka keterkaitan antara satu dengan yang lain, atas dasar latar belakang yang berbeda. Pelaku usaha melakukan hubungan dengan konsumen berdasarkan adanya tujuan tertentu yang sudah direncanakan (termasuk keuntungan sebanyak-banyaknya dengan peningkatan produktifitas dan efisiensi), sedangkan konsumen mempunyai hubungan dengan pelaku usaha didasarkan adanya tuntutan pemenuhan kebutuhan hidup (Mansyur 2007b).

Tanggung jawab dari pelaku usaha dirasa sangat perlu diberikan apabila konsumen dirugikan dengan adanya barang atau produk yang dibelinya mengalami cacat atau tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati. Tanggung jawab pelaku usaha dapat diklasifikasikan ke dalam hal-hal yang berkaitan dengan berikut ini (Sutedi 2008b):

1. Proses produksi, yaitu yang menyangkut tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang dihasilkannya bila menimbulkan kerugian bagi konsumen. Misalnya antara lain menyangkut tanggung jawab atas kualitas produk, tanggung jawab atas produk yang cacat, baik cacat desain maupun cacat produk, dan sebagainya.
2. Promosi niaga/iklan, yaitu yang menyangkut tanggung jawab pelaku usaha atas promosi iklan tentang hal ihwal produk yang dipasarkan bila menimbulkan kerugian bagi konsumen.
3. Praktik perdagangan yang tidak jujur, seperti persaingan curang, pemalsuan, penipuan, dan periklanan yang menyesatkan.

Pada aspek peraturan perundang-undangan yang cukup menonjol pada perlindungan konsumen adalah hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dideritanya sebagai akibat dari pemakaian barang-barang konsumen. Ganti rugi atau kerugian yang diderita konsumen sebagai akibat dari pemakaian barang-barang konsumsi merupakan salah satu dari hak pokok konsumen dalam Hukum Perlindungan Konsumen. Hak atas ganti rugi ini bersifat umum (*universal*) disamping hak-hak pokok lainnya.

Kegiatan usaha yang dilakukan oleh pelaku usaha wajib dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku, ketika terjadi pelanggaran terhadap

peraturan yang telah ditetapkan, pelaku usaha wajib bertanggungjawab atas segala kerugian yang dialami akibat perbuatannya (Yogiartha 2016). Kerugian yang dialami oleh seorang konsumen pada barang yang dibelinya mengalami cacat atau tidak sesuai dengan apa yang ada pada kemasan bahkan berbahaya bagi konsumen selaku pengguna produk barang, bahkan pemakainya menjadi korban, merupakan tanggung jawab mutlak pelaku usaha atau yang dipersamakan dengannya. Dalam hal ini, bentuk tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sangat tepat untuk digunakan dalam pembahasan kasus ini. Prinsip pertanggungjawaban mutlak ini tidak mempersoalkan lagi mengenai ada atau tidak adanya kesalahan, tetapi produsen langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produknya yang cacat (Sidabalok 2006).

Sesuai dengan hukum yang berlaku di Indonesia, seseorang konsumen jika dirugikan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian itu. Pihak tersebut di sini bisa berarti produsen/pabrik, *supplier/importir*, pedagang besar, pedagang eceran/penjual, ataupun pihak yang memasarkan produk/distributor, bergantung dari siapa yang melakukan atau tidak melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, bahkan kematian pada konsumen (Shofie 2009).

Mengingat konsumen selaku pihak yang dirugikan, konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian atas kerusakan maupun ketidaksesuaian dengan apa yang seharusnya diterimanya. Kerusakan atau kerugian ini biasanya disebabkan oleh cacat produk dimana barang yang dibelinya tidak sesuai dengan apa yang ada pada kemasan, kerusakan pada barang, maupun ketiadaan petunjuk informasi pemakaian dan perawatan pada barang. Dalam hal ini, konsumen dapat menggugat pelaku usaha dengan dasar untuk meminta ganti kerugian atas apa kerugian yang dialami.

Dengan diterapkannya tanggung jawab mutlak ini, distributor telah dianggap bersalah atas teradanya kerugian kepada konsumen akibat produk cacat bersangkutan, kecuali apabila pelaku usaha distributor dapat membuktikan sebaliknya bahwa kerugian bukan disebabkan oleh pelaku usaha. Pada dasarnya tanggung jawab atau ganti rugi akibat cacat barang itu adalah tanggung jawab pelaku usaha, baik pelaku usaha distributor maupun pelimpahan tanggung jawab dari distributor kepada perusahaan pabriknya. Berikut ini adalah alasan-alasan mengapa prinsip tanggung jawab mutlak diterapkan dalam hukum tentang tanggung jawab produk, antara lain (Saefullah 2004):

- a. Di antara korban/konsumen di satu pihak dan produsen di lain pihak, beban kerugian (risiko) seharusnya ditanggung oleh pihak yang

memproduksi/mengeluarkan barang-barang cacat/berbahaya tersebut di pasaran.

- b. Dengan menempatkan/mengedarkan barang-barang di pasaran, berarti produsen menjamin bahwa barang-barang tersebut aman dan pantas untuk dipergunakan dan bilamana terbukti tidak demikian, dia harus bertanggung jawab.
- c. Sebenarnya tanpa menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak pun produsen yang melakukan kesalahan tersebut dapat dituntut melalui proses penuntutan beruntun, yaitu konsumen kepada pedagang eceran, pengecer kepada grosir, grosir kepada distributor, distributor kepada pelaku usaha (pabrikasi).

Dalam upaya ganti rugi yang ditujukan kepada distributor, konsumen selaku pihak yang dirugikan hanya menuntut untuk hak-haknya yang telah dilanggar oleh pelaku usaha untuk dikembalikan dengan cara sebagaimana barang yang sesuai dengan apa yang telah dijelaskan di dalam kemasan. Adapun ganti rugi yang lain dapat berupa pemulihan kerugian materiil yang telah diderita oleh konsumen. Kerugian yang dapat diderita konsumen sebagai akibat dari pemakaian barang-barang konsumsi itu dapat berupa kerugian materiil yaitu kerugian pada barang-barang yang dibeli dan immateriil yaitu kerugian yang membahayakan kesehatan dan/atau jiwa konsumen (Sutedi 2008b).

Dengan adanya *product liability* maka terhadap kerugian terkait pada barang yang dibeli, konsumen dapat mengajukan tuntutan berdasarkan adanya kewajiban pelaku usaha untuk menjamin kualitas suatu produk. Tuntutan ini dapat berupa pengembalian barang sambil menuntut kembali harga pembelian atau penukaran barang dengan yang sama baik mutunya. Tuntutan ganti rugi ini dapat ditujukan kepada pelaku usaha pabrikasi selaku pembuat produk maupun kepada pelaku usaha distributor sebagai pihak yang menyediakan jasa untuk menyalurkan barang/produk kepada pengecer yang berkewajiban menjamin kualitas produk yang mereka pasarkan. Jaminan atas kualitas produk dalam permasalahan ini adalah suatu jaminan atau garansi bahwa barang-barang yang dibeli akan sesuai dengan standar kualitas yang berlaku di Indonesia. Jika standar ini tidak terpenuhi maka pembeli atau konsumen dapat memperoleh ganti rugi dari pihak pelaku usaha/penjual.

Menurut Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen, jika suatu produk merugikan konsumen, maka produsen bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang diderita konsumen. Kedudukan tanggung jawab perlu diperhatikan, karena mempersoalkan kepentingan konsumen harus disertai pula analisis mengenai siapa yang semestinya dibebani tanggung jawab dan sampai batas mana pertanggung jawaban itu

dibebankan kepadanya. Dalam UU Perkom setiap orang yang melakukan suatu akibat kerugian bagi orang lain, harus memikul tanggung jawab yang diperbuatnya. Setiap konsumen yang mengalami kerugian sebagaimana yang dibahas dalam permasalahan hilangnya jaringan 4G dan berubah menjadi 3G, berhak mengajukan tuntutan kompensasi atau ganti rugi kepada pihak yang melakukan perbuatan itu. Kompensasi tersebut secara garis besar menurut Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen meliputi:

1. Pengembalian sejumlah uang
2. Penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara
3. Perawatan kesehatan
4. Pemberian santunan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan uraian dari bab-bab sebelumnya Penulis dapat menyimpulkan yakni sebagai berikut:

1. Pihak yang bertanggung jawab terkait hilangnya jaringan 4G yang berubah menjadi 3G setelah dilakukan pembaharuan sistem android.

Pertanggungjawaban selayaknya memang harus dibebankan kepada pelaku usaha sebagai pihak yang membuat produk maupun distributor selaku pihak yang memasarkannya kedalam pasar sebelum di gunakan/ di konsumsi oleh konsumen. Pelaku usaha bukan hanya seorang pedagang di toko/retail sebelum barang sampai ke tangan konsumen, melainkan pelaku usaha memiliki beberapa pihak yang bersangkutan mulai dari awal pembuatan dari luar negeri hingga masuk ke Indonesia.

Produk telepon seluler merek Xiaomi pada tipe Redmi Note 3 Pro di Indonesia tidak memenuhi syarat yang diberlakukan pemerintah dalam komponen dari telepon seluler ini. Maka dari itu, pelaku usaha dari pabrikasi pembuat produk mengakali dengan mengharuskan telepon seluler ini memperbaharui sistem android yang menjadikan jaringan 4G berubah menjadi 3G. Hal ini telah dirasa konsumen sebagai hal yang sangat merugikan, karena pada kemasan sudah dijelaskan mengenai jaringan yang ada pada barang, namun kenyataan berbeda dengan apa yang ada pada barang.

2. Bentuk pertanggungjawaban yang harus diberikan kepada konsumen selaku pihak yang dirugikan terkait hilangnya jaringan 4G yang berubah menjadi 3G setelah dilakukan pembaharuan sistem android.

Pertanggungjawaban yang harus diberikan kepada konsumen oleh pelaku usaha terkait dengan kerugian yang dialami konsumen akibat membeli/menggunakan produk telepon seluler Xiaomi Redmi Note 3 Pro dari

pelaku usaha memiliki beberapa faktor, yakni faktor cacat barang yang diterima oleh konsumen dalam hal ketidaksesuaian barang dengan apa yang ada pada kemasan, ada pula ketidakjelasan antara informasi yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen mengenai batang yang dijualnya.

Bentuk tanggung jawab yang sesuai dan harus diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen sudah sangat tepat dengan apa yang sudah ada didalam peraturan perundang-undangan, dalam hal ini telah dijelaskan pada Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pada Pasal 19 ini dijelaskan bahwa pelaku usaha berhak mengganti kerugian dengan membayar kompensasi, kompensasi yang dimaksud yakni yang diberikan kepada konsumen dengan pengembalian sejumlah uang ataupun penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara.

Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan tersebut, dapat diambil saran baik yang sifatnya mengkritisi maupun mengaplikasikan untuk memperoleh masukan-masukan dalam penerapan ilmu hukum khususnya terkait perlindungan konsumen yang menyangkut penjualan produk dimana barang tidak sesuai dengan kemasan baik secara teori maupun praktek untuk kedepannya, antara lain sebagai berikut:

1. Untuk konsumen, diharapkan agar masyarakat selaku konsumen produk barang telepon seluler lebih berhati-hati dalam melakukan pembelian produk telepon seluler. Konsumen seharusnya lebih sadar akan haknya yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan sehingga kedepannya tidak menimbulkan berbagai kerugian yang dialami kembali;
2. Untuk pelaku usaha telepon seluler, mulai dari pabrik pembuat produk hingga ke distributor dan toko diharapkan memahami dan mentaati peraturan yang ada di Indonesia baik itu kewajiban-kewajiban dan larangan bagi pelaku usaha untuk tidak dilakukan, agar dapat meminimalisir kasus permasalahan yang menjadikan konsumen sebagai korban.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Diantha, I. Made Pasek. 2016. *Metode Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*. Bandung: Alfabeta.
- Fajar, Mukti, and Yulianto Achmad. 2007. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Yogyakarta: Pensil Komunika.
- Lubis, M. Sofyan. 2009. *Mengenal Hak Konsumen Dan Pasien*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Mansyur, M. Ali. 2007. *Penegakan Hukum Tentang*

Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen. Yogyakarta: Genta Press.

- Marzuki, Peter Mahmud. 2016. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Nasution, Az. 1995. *Konsumen Dan Hukum Tinjauan Sosial, Ekonomi Dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Saefullah. 2004. *Tanggung Jawab Produsen Terhadap Akibat Hukum Yang Ditimbulkan Dari Produsen Pada Era Pasar Bebas*. Bandung: Mandar Maju.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Shofie, Yusuf. 2009. *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: Aditya Bakti.
- Sidabalok, Janus. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Suratman, and Philips Dillah. 2014. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, Dyah Ochtorina, and A'an Efendi. 2015. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sutedi, Adrian. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Jurnal

- Hasanah, Nur. 2010. *Perkembangan Teknologi Komunikasi Seluler Global System For Mobile Communication (GSM)*. JETC. Vol 4, No. 2.
- Mansyur, Ali dan Irsan Rahman. 2015. *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional*. *Jurnal Pembaharuan Hukum*. Vol II, No. 1.
- Nurhafni, Sanusi Bintang. 2018. *Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Baku Elektronik*. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*. Vol 20, No. 3.
- Nurhayati, B Resti. *Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*. Kisi Hukum Majalah Ilmiah FH Unika Soegijapranata Semarang, Edisi IX.
- Saputra, Ahmad Ade. 2016. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Beredarnya Penjualan Elektronik Handphone Jenis Replika dan Paraller Import (Black Market) di Kota Pekanbaru*. *JOM Fakultas Hukum*. Vol III, No. 1.
- Sondakh, Sindy Ch. 2014. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku Yang Merugikan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*. *Jurnal Lex Privatum*. Vol II, No. 2.
- Sukahir. 2012. *Dampak Aplikasi Seluler Pada Sistem Komunikasi Bergerak (Studi Kasus Mata Kuliah Komunikasi Satelit Pada Prodi Teknik*

Telekomunikasi dan Navigasi Udara). Jurnal Aviasi Langit Biru. Vol 5, No. 11.

Tuela, Marcelo Leonardo. 2014. *Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Diperdagangkan. Lex Privatum. Vol II, No. 3.*

Yogiartha, Gede Manik. 2016. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terkait Dengan Jual-Beli Telepon Seluler Tanpa Garansi. Vol 5, No. 1.*

Sumber Bahan Hukum

Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 29/M-IND/PER/7/2017 Tentang Ketentuan Dan Tata Cara Penghitungan Nilai Tingkat Komponen Dalam Negeri Produk Telepon Seluler, Komputer Genggam, Dan Komputer Tablet. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 955).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1847 Tentang Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. (Staatsblaad Tahun 1847 Nomor 23).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara RI Tahun 1999, Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821).

Website

Fauzi, Ikbal. 2017. *10 Masalah Xiaomi Redmi Note 3 Pro Yang Sering Dikeluhkan dan Cara Mengatasinya.* Diakses dari <https://teknosoul.com/2017/02/07/masalah-xiaomi-redmi-note-3-pro/>, pada tanggal 10 Maret 2020.

Kanigoro, Bayu. *Perkembangan Operating System.* Diakses dari <https://socs.binus.ac.id/2018/12/10/perkembangan-operating-system/>, pada tanggal 23 April 2020.

Marjono. 2019. *Hp Xiaomi Redmi 3 Pro Tidak Ada Pengaturan Jaringan 4G LTE.* Diakses dari <https://www.naikatas.com/hp-xiaomi-redmi-3-pro-tidak-ada-pengaturan-jaringan-4g-lte/comment-page-1/>, pada tanggal 15 Maret 2020.