

PERLINDUNGAN HUKUM DALAM MENGATUR LAYANAN SERVIS *HANDPHONE* (HP) YANG MENGUNAKAN SUKU CADANG PALSU¹

Oleh :

Isra Syahrain²

Noldy Mohede³

Harly Stanly Muaja⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ketentuan hukum yang berlaku terkait penggunaan suku cadang palsu dalam layanan servis *Handphone* dan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, dapat ditarik kesimpulan yaitu : 1. Pengaturan hukum terhadap penggunaan suku cadang palsu dalam layanan servis *handphone* di Indonesia pada dasarnya telah memiliki landasan normatif yang cukup kuat, meskipun belum diatur secara spesifik dalam satu regulasi yang komprehensif. UUPK, yang menjadi payung utama dalam menjamin hak-hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. UU No. 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis, yang memberikan perlindungan terhadap hak kekayaan intelektual dan melarang penggunaan merek palsu pada produk atau komponen tiruan. KUHP, khususnya Pasal 378 tentang penipuan dan Pasal 382 bis tentang perbuatan curang dalam kegiatan perdagangan. 2. Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap praktik penggunaan suku cadang palsu dapat dibedakan menjadi dua bentuk utama, yaitu perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan preventif dilakukan melalui penerapan norma hukum yang mencegah terjadinya pelanggaran, seperti kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen (Pasal 4 huruf c dan Pasal 7 huruf b UUPK), serta pelaksanaan pengawasan oleh pemerintah melalui lembaga yang berwenang seperti Direktorat Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN) dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).

Kata Kunci : *layanan servis, handphone, suku cadang palsu*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Globalisasi dalam perkembangannya sangat mempengaruhi kehidupan manusia, khususnya negara yang memiliki sistem dan norma hukum, dalam hal ini digitalisasi memiliki peran yang sangat vital bagi aspek ketatanegaraan, sebagai contoh telepon genggam atau yang dikenal dengan *gadget*. Seiring dengan peningkatan penggunaan *handphone*, kebutuhan akan layanan perbaikan dan servis juga mengalami peningkatan yang signifikan. Namun, dalam praktiknya, tidak semua penyedia layanan servis menggunakan suku cadang (*spare part*) asli. Banyak ditemukan kasus di mana konsumen dirugikan akibat penggunaan suku cadang palsu oleh penyedia jasa servis tanpa adanya informasi yang jelas maupun persetujuan dari konsumen.

Penggunaan suku cadang palsu tidak hanya menurunkan kualitas dan performa *handphone*, tetapi juga berpotensi membahayakan keselamatan pengguna, seperti resiko kerusakan lebih parah atau kebakaran akibat baterai palsu. Tindakan semacam ini jelas merugikan konsumen dan melanggar hak-hak mereka sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Secara hukum, tindakan ini melanggar prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4 huruf c dan d yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta berhak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.⁵

Keberadaan perlindungan hukum bagi konsumen dalam sektor jasa perbaikan elektronik juga harus dipahami dalam konteks sistem hukum nasional yang menjamin keseimbangan antara hak dan kewajiban pelaku usaha dengan konsumen. Perlindungan hukum tidak hanya berfungsi sebagai sarana pengadilan sosial, tetapi juga sebagai instrumen untuk menciptakan tatanan masyarakat yang berkeadilan. Menurut Sajipto Rahardjo, hukum harus mampu hidup bersama masyarakat dan menjadi sarana pembaruan sosial yang menjawab kebutuhan zaman.⁶ Dalam hal ini, hukum perlindungan konsumen harus bersifat adaptif terhadap perkembangan teknologi dan

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 210711010413

³ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Pasal 4 huruf c dan d.

⁶ Sajipto Rahardjo, *Hukum dan Masyarakat*, (Bandung: Angkasa, 2000), hlm. 23.

model bisnis jasa yang terus berubah.

Lebih lanjut, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Alat dan/atau Perangkat Telekomunikasi yang Beredar dan/atau Digunakan di Indonesia mewajibkan setiap perangkat telekomunikasi dan komponennya, termasuk suku cadang, memenuhi standar teknis tertentu. Peraturan ini secara implisit mendorong penggunaan komponen asli yang tersertifikasi untuk menjamin mutu dan keselamatan perangkat.⁷

Selain itu, dalam konteks perlindungan terhadap hak kekayaan intelektual, penggunaan suku cadang palsu juga berpotensi melanggar Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis, di mana komponen tiruan yang meniru merek dagang terdaftar merupakan pelanggaran hukum dan dapat dikenakan sanksi pidana maupun perdata.⁸ Bahkan, pada beberapa kasus, penggunaan produk atau suku cadang palsu juga dapat dikategorikan sebagai bentuk tindak pidana penipuan atau perbuatan curang sesuai dengan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP).

Meskipun pemerintah telah membentuk dan menyediakan berbagai regulasi hukum yang secara tegas mengatur perlindungan konsumen serta menetapkan standar terhadap penggunaan suku cadang dalam layanan perbaikan perangkat telekomunikasi, kenyataannya pelaksanaan atau implementasi dari regulasi tersebut masih mengalami berbagai kendala di lapangan. Salah satu persoalan mendasar adalah lemahnya pengawasan dari otoritas terkait terhadap bengkel atau penyedia jasa servis handphone yang beroperasi secara informal atau tidak terdaftar secara resmi. Selain itu, tingkat literasi hukum di kalangan masyarakat, khususnya konsumen, masih tergolong rendah, sehingga banyak di antara mereka yang tidak memahami hak-haknya secara utuh, termasuk hak untuk mendapatkan informasi yang jujur dan perlindungan terhadap penggunaan komponen palsu. Di sisi lain, kesadaran para pelaku usaha jasa servis terhadap kewajiban hukum dan etika bisnis yang seharusnya dijalankan juga masih sangat minim. Hal ini menjadikan penegakan hukum dalam konteks pengendalian penggunaan suku cadang

palsu menjadi kurang efektif dan cenderung diabaikan. Akibatnya, praktik curang ini terus berlangsung tanpa ada tindakan tegas yang bersifat preventif maupun represif dari aparat penegak hukum maupun instansi pengawas yang berwenang.

Melihat kompleksitas permasalahan yang timbul akibat maraknya praktik penggunaan suku cadang palsu dalam layanan servis handphone yang mencakup aspek perlindungan konsumen, pelanggaran standar mutu, dan lemahnya penegakan regulasi maka penting kiranya dilakukan suatu kajian hukum yang mendalam untuk memberikan pemahaman komprehensif mengenai persoalan ini. Penelitian ini menjadi sangat relevan karena dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana sistem hukum yang berlaku di Indonesia merespons permasalahan tersebut, khususnya dalam melindungi hak-hak konsumen yang dirugikan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menelusuri secara sistematis bentuk tanggung jawab hukum yang seharusnya dibebankan kepada penyedia layanan servis yang terbukti menggunakan suku cadang tidak asli atau tidak memenuhi ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam penguatan implementasi hukum, baik dalam aspek preventif melalui kebijakan yang lebih ketat, maupun dalam aspek represif melalui sanksi hukum yang tegas terhadap pelaku pelanggaran.

Praktik perlindungan terhadap konsumen memiliki tujuan utama untuk menjamin hak-hak konsumen secara hukum. Undang-undang tersebut menjadi landasan hukum yang mengakui dan menjamin keberadaan hak-hak konsumen, sekaligus memberikan kepastian hukum atas perlindungan yang seharusnya diterima oleh setiap konsumen.

Dalam hal terjadi kerugian atau pelanggaran hak terhadap konsumen, pihak yang dirugikan memiliki dasar hukum untuk menuntut haknya melalui ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK memberikan ruang bagi konsumen untuk mengambil langkah hukum apabila merasa dirugikan oleh pelaku usaha, baik dalam bentuk produk, jasa, maupun layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian atau standar yang telah ditetapkan.⁹

Namun, dalam praktiknya, implementasi UUPK masih menghadapi tantangan, terutama dalam mengikuti perkembangan dunia

⁷ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Alat dan/atau Perangkat Telekomunikasi yang Beredar dan/atau Digunakan di Indonesia, Pasal 6 dan Pasal 9.

⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 252.

⁹ A.Z. Nasution, *Sekilas Hukum Perlindungan Konsumen, Hukum dan Pembangunan* Nomor 6 Tahun XVIII, Jakarta, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 1990, hlm. 42

perdagangan yang begitu dinamis. Perubahan pola konsumsi masyarakat, pertumbuhan perdagangan digital, serta munculnya model bisnis baru sering kali melampaui cakupan yang diatur oleh UUPK, sehingga menimbulkan kesenjangan antara perlindungan hukum yang tersedia dan realitas kebutuhan perlindungan konsumen di lapangan. Oleh karena itu, meskipun UUPK merupakan tonggak penting dalam perlindungan konsumen, masih dibutuhkan penyesuaian dan pengembangan regulasi agar tetap relevan dengan kondisi perdagangan masa kini.

Departemen perdagangan menerapkan kebijakan yang mewajibkan gerai penyedia layanan servis telepon genggam untuk memenuhi standarisasi nasional yaitu (1) mempunyai ruangan tetap yang dilengkapi dengan tenaga administrasi dan tenaga teknis (2) kapan jenis layanan yang harus disediakan oleh setiap *service centre*, sarana pendukung dan peralatan standar yang harus dimiliki serta kesediaan komponen dan aksesoris (3) *service centre* ini juga harus memasang tabel terbaru biaya jasa dan daftar harga komponen telepon genggam serta aksesoris.¹⁰

Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI) telah menetapkan sejumlah ketentuan yang mewajibkan produsen *handphone* untuk menyediakan layanan purna jual sebagai bagian dari tanggung jawab mereka terhadap konsumen. Kewajiban ini tidak hanya berlaku bagi perusahaan yang merakit perangkat secara lokal, tetapi juga mencakup importir yang mendatangkan alat dan perangkat telekomunikasi dari luar negeri. Baik produsen, perakitan, maupun importir diwajibkan mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan oleh regulasi yang berlaku di Indonesia.¹¹

Salah satu bentuk layanan purna jual yang diwajibkan adalah pemberian garansi terhadap produk yang dipasarkan. Selain itu, perusahaan juga diharuskan menyediakan pusat layanan atau *service center* yang mampu menangani berbagai kebutuhan perbaikan dan pemeliharaan perangkat. Pusat layanan ini harus memenuhi standar tertentu agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen. Standar tersebut mencakup ketersediaan suku cadang yang memadai untuk mengganti komponen yang rusak, tersedianya

fasilitas dan peralatan reparasi yang sesuai, serta keberadaan tenaga kerja yang memiliki keterampilan teknis yang memadai dalam menangani perangkat telekomunikasi.

Dengan adanya peraturan ini, diharapkan konsumen mendapatkan perlindungan serta jaminan layanan yang berkualitas, dan perusahaan pun terdorong untuk lebih bertanggung jawab terhadap produk yang mereka pasarkan. Hal ini juga menjadi upaya pemerintah dalam menciptakan ekosistem industri telekomunikasi yang sehat, berkelanjutan, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Permasalahan penggunaan suku cadang palsu bukanlah hal baru dalam dunia perdagangan dan jasa. Secara historis, praktik-praktik penipuan dalam bentuk penggantian komponen atau barang dengan kualitas rendah telah terjadi bahkan sejak era industrialisasi. Di Indonesia sendiri, kesadaran akan pentingnya perlindungan terhadap konsumen mulai muncul pada era Orde Baru, ketika arus perdagangan bebas mulai memperkenalkan berbagai produk teknologi ke pasar domestik. Namun, perlindungan hukum yang konkret baru mulai dibentuk melalui pengesahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menjadi tonggak sejarah bagi sistem hukum konsumen di Indonesia.¹²

Di Indonesia, penggunaan HP mulai populer pada pertengahan 1990-an. Awalnya, HP dianggap sebagai barang mewah dan hanya dimiliki oleh kalangan tertentu. Namun, dengan semakin banyaknya produsen dan menurunnya harga perangkat, HP menjadi barang konsumsi massal. Puncaknya terjadi di era *smartphone*, di mana hampir seluruh masyarakat, tanpa memandang usia dan status sosial, memiliki dan menggunakan HP dalam kehidupan sehari-hari.¹³

Perkembangan sejarah HP dari alat komunikasi elite menjadi kebutuhan pokok masyarakat modern inilah yang mempertegas urgensi perlindungan hukum dalam setiap aspek penggunaannya, termasuk layanan servis. Oleh karena itu, pengaturan yang jelas dan penegakan hukum yang tegas sangat dibutuhkan agar konsumen sebagai pihak yang lemah dalam relasi ekonomi ini tidak menjadi korban praktik bisnis yang merugikan.

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi *handphone* (HP) yang terus mengalami

¹⁰ http://sis~.bsn.go.id/index.php?/sni_m789, diakses pada tanggal 19 Mei 2025

¹¹ Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia. *Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Alat dan/atau Perangkat Telekomunikasi yang Beredar dan/atau Digunakan di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2019.

¹² Komisi Pengawas Persaingan Usaha, *Sejarah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, diakses dari <https://www.kppu.go.id>, 2023.

¹³ Kominfo, "Sejarah Perkembangan Teknologi Telekomunikasi di Indonesia", www.kominfo.go.id, diakses Mei 2025.

transformasi dari waktu ke waktu, baik dari aspek perangkat keras (*hardware*) maupun perangkat lunak (*software*), maka kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbaikan atau servis HP juga mengalami peningkatan yang cukup signifikan.¹⁴ *Handphone* yang awalnya hanya berfungsi sebagai alat komunikasi dasar untuk melakukan dan menerima panggilan suara, kini telah berevolusi menjadi perangkat multifungsi yang kompleks dan canggih, yang digunakan dalam berbagai aktivitas sehari-hari seperti bekerja, belajar, bertransaksi secara digital, hingga menjalankan bisnis berbasis aplikasi.¹⁵

Perangkat HP modern tidak lagi dapat dikategorikan sebagai alat komunikasi sederhana, melainkan sebagai sebuah teknologi terintegrasi yang terdiri atas berbagai komponen mutakhir, seperti layar sentuh kapasitif dengan sensitivitas tinggi, prosesor multi-core berkecepatan tinggi yang memungkinkan pemrosesan data secara cepat dan simultan, baterai lithium-ion berdaya tahan lama yang mendukung aktivitas sepanjang hari, serta kamera dengan sistem optik canggih yang dilengkapi dengan sensor berkualitas tinggi dan lensa ganda atau lebih.¹⁶ Tak hanya itu, setiap unit HP modern juga dilengkapi dengan sistem operasi (*operating system*) seperti Android atau iOS yang terus diperbarui secara berkala untuk meningkatkan performa, keamanan, dan kompatibilitas aplikasi.¹⁷

Namun, kompleksitas teknologi ini juga menjadikan HP rentan terhadap berbagai bentuk kerusakan. Gangguan yang terjadi tidak hanya disebabkan oleh kesalahan penggunaan secara fisik seperti jatuh, terkena air, atau terbentur, tetapi juga karena kerusakan sistem internal seperti serangan virus, kegagalan dalam proses pembaruan perangkat lunak (*software update*), hingga kerusakan akibat *overload* data atau konflik antar aplikasi.¹⁸ Semua faktor tersebut membuat pengguna semakin bergantung pada jasa perbaikan profesional, yang tidak hanya mampu menangani perbaikan teknis, tetapi juga harus memahami standar teknologi yang terus berkembang seiring inovasi industri global.

Mengingat semakin maraknya praktik

penggunaan suku cadang palsu dalam layanan servis handphone, sudah semestinya dilakukan suatu kajian hukum yang komprehensif dan mendalam. Kajian ini tidak hanya bertujuan untuk menginventarisasi dan menjelaskan bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan, tetapi juga untuk menganalisis sejauh mana efektivitas penerapan ketentuan tersebut dalam praktik sehari-hari. Hal ini penting mengingat banyaknya kasus konsumen yang merasa dirugikan namun tidak mengetahui mekanisme hukum apa yang dapat mereka tempuh untuk mendapatkan keadilan.¹⁹

Lebih lanjut, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi adanya kekosongan norma hukum (*legal vacuum*), kelemahan dalam sistem pengawasan oleh lembaga terkait, serta kendala struktural maupun kultural dalam pelaksanaan perlindungan konsumen di sektor jasa perbaikan elektronik. Temuan-temuan tersebut akan menjadi dasar dalam merumuskan usulan perbaikan, baik dalam bentuk penguatan regulasi, peningkatan kapasitas lembaga pengawas, maupun edukasi hukum kepada masyarakat. Dengan demikian, diharapkan tercipta suatu iklim usaha yang sehat, transparan, dan adil, yang tidak hanya melindungi kepentingan konsumen, tetapi juga mendorong tumbuhnya pelaku usaha jasa yang bertanggung jawab.²⁰

Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif, yaitu penelitian yang berfokus pada kajian terhadap norma-norma hukum positif, asas hukum serta doktrin yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Pendekatan ini dipilih karena permasalahan yang dikaji yang berhubungan dengan efektivitas dan kecukupan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen jasa perbaikan elektronik. Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang menelaah bahan hukum primer dan sekunder guna menemukan aturan hukum, prinsip hukum, maupun doktrin hukum yang relevan untuk menjawab isu hukum yang dihadapi.

Kajian hukum normatif dalam penelitian ini akan menelaah beberapa aturan perundang-undangan yang relevan, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 58 tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan

¹⁴ Hanafiah, Heri. *Teknologi Informasi dan Perangkat Komunikasi*. Jakarta: Gramedia, 2015, hlm. 92.

¹⁵ Kominfo, "Transformasi Digital dan Gaya Hidup Masyarakat Modern", www.kominfo.go.id, diakses Mei 2025.

¹⁶ Arsyad, Ridwan. *Teknologi Mobile dan Perkembangannya*. Yogyakarta: Deepublish, 2020, hlm. 55.

¹⁷ Android Developers, "Platform Versions", developer.android.com, diakses April 2025.

¹⁸ Warta Konsumen, "Kerusakan Umum pada Smartphone dan Peran Teknisi", edisi Februari 2024, hlm. 11–13.

¹⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 dan Pasal 7.

²⁰ Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004, hlm. 67.

Konsumen, serta Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang pendaftaran Agen atau Distributor Barang dan /atau Jasa. Analisis terhadap peraturan-peraturan tersebut diharapkan dapat mengungkap sejauh mana instrumen hukum yang ada mampu memberikan kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan bagi konsumen.

Lebih jauh, Sajipto Rahardjo menegaskan bahwa hukum harus mampu berfungsi sebagai sarana pembaruan masyarakat, bukan sekedar kumpulan norma yang bersifat statis. Dalam konteks perlindungan konsumen, hukum dituntut untuk responsive terhadap dinamika perkembangan teknologi dan pola konsumsi masyarakat. Oleh sebab itu, diperlukan upaya untuk memperkuat regulasi, meningkatkan efektivitas lembaga pengawas, serta memperluas edukasi hukum bagi konsumen agar mereka memiliki kesadaran dan kemampuan untuk memperkuat hak-haknya.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan, baik dalam aspek teoritis maupun praktis secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian hukum perlindungan konsumen di Indonesia, khususnya dalam konteks jasa perbaikan elektronik yang masih jarang dikaji secara mendalam. Sementara secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi dasar dalam perumusan kebijakan yang lebih efektif dan berpihak pada kepentingan masyarakat luas, sehingga tercipta sistem perlindungan hukum yang adil, adaptif, dan berkelanjutan.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan hukum terkait penggunaan suku cadang palsu dalam layanan servis *Handphone*?
2. Bagaimana upaya hukum untuk perlindungan terhadap konsumen dalam layanan servis *Handphone*?

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode penelitian yuridis normatif.

PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penggunaan Suku Cadang Palsu Dalam Layanan Servis *Handphone*

Pada era digital yang terus berkembang pesat saat ini, telepon genggam atau *handphone* telah bertransformasi menjadi kebutuhan primer yang sangat penting bagi masyarakat luas. Perangkat ini tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, melainkan juga sebagai media utama dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pekerjaan,

pendidikan, hiburan, dan aktivitas sosial. Dengan fungsionalitas yang semakin kompleks dan peran yang sangat vital, ketergantungan masyarakat terhadap *handphone* pun semakin meningkat secara signifikan. Oleh karena itu, kebutuhan akan layanan perbaikan dan pemeliharaan *handphone* menjadi semakin tinggi, mengingat perangkat tersebut rentan terhadap kerusakan akibat penggunaan sehari-hari maupun faktor teknis lainnya. Permintaan yang terus meningkat ini pada gilirannya membuka peluang pasar yang besar bagi penyedia jasa servis *handphone*, baik yang resmi maupun tidak resmi.

Namun, di balik meningkatnya kebutuhan layanan servis tersebut, muncul fenomena praktik yang merugikan konsumen berupa penggunaan suku cadang palsu atau tiruan oleh beberapa penyedia jasa servis *handphone* yang tidak resmi. Praktik ini kerap kali dilakukan tanpa adanya pemberitahuan ataupun persetujuan yang jelas dari konsumen, sehingga konsumen tidak memiliki informasi yang memadai mengenai keaslian komponen yang dipasang pada perangkat mereka. Penggantian komponen asli dengan suku cadang palsu ini tidak hanya berpotensi menurunkan kualitas dan daya tahan perangkat, tetapi juga dapat menimbulkan resiko kerusakan lebih lanjut yang akhirnya membebani konsumen dengan biaya perbaikan tambahan. Kondisi ini jelas menimbulkan kerugian, baik dari segi ekonomi karena konsumen harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit, maupun dari segi teknis terkait penurunan performa *handphone* yang seharusnya dapat dihindari jika menggunakan suku cadang asli. Oleh sebab itu, penting untuk meninjau perlindungan hukum yang mengatur praktek layanan servis *handphone* guna memastikan hak konsumen terlindungi secara optimal.

Perbuatan penyedia jasa yang mengganti suku cadang asli dengan komponen palsu tanpa persetujuan konsumen jelas merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang dijamin oleh hukum. Tindakan semacam ini tidak hanya mencerminkan kelalaian terhadap kewajiban pelaku usaha untuk bertindak secara transparan dan jujur, tetapi juga bertentangan dengan asas-asas fundamental dalam penyelenggaraan transaksi jasa yang berkeadilan. Prinsip keadilan dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha menuntut adanya keseimbangan hak dan kewajiban, serta perlindungan yang setara bagi pihak yang secara posisi berada dalam kerentanan atau ketimpangan informasi.

Dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, konsumen sering kali menempati posisi yang lebih lemah, baik dari segi

pengetahuan teknis, akses terhadap informasi, maupun kemampuan untuk menegosiasikan isi atau syarat dalam perjanjian layanan. Kondisi ini memperkuat urgensi perlindungan hukum yang tegas dan efektif agar hak-hak konsumen tidak terabaikan atau dikorbankan demi keuntungan sepihak. Oleh karena itu, peran negara melalui regulasi dan mekanisme penegakan hukum menjadi sangat penting untuk menjamin bahwa praktik usaha dilakukan secara etis, bertanggung jawab, dan tidak merugikan pihak yang lebih rentan.²¹

B. Analisis Hukum Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan pilar utama dalam sistem hukum nasional yang mengatur perlindungan terhadap konsumen di Indonesia. Undang-undang ini hadir sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat atas kepastian hukum dalam transaksi barang dan/atau jasa, terutama dalam konteks meningkatnya aktivitas perdagangan dan pertumbuhan ekonomi nasional. Sebagai regulasi induk, UU ini bertujuan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Selain itu, undang-undang ini juga memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat perbuatan atau kelalaian pelaku usaha.

Lebih dari sekadar melindungi konsumen, UU No. 8 Tahun 1999 juga memuat ketentuan yang mengatur secara eksplisit kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Hal ini mencakup kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk yang ditawarkan, tidak menyesatkan konsumen, serta bertindak dengan itikad baik dalam setiap transaksi. Dalam konteks ini, undang-undang tersebut berfungsi sebagai alat kontrol terhadap praktik usaha yang dapat merugikan masyarakat, sekaligus menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Oleh karena itu, keberadaan UU Perlindungan Konsumen menjadi sangat penting dalam mewujudkan sistem perdagangan yang adil, sehat, dan bertanggung jawab secara hukum.

Di samping mengatur hak dan kewajiban secara substantif, UU No. 8 Tahun 1999 juga mengatur mekanisme penyelesaian sengketa

antara konsumen dan pelaku usaha. Penyelesaian sengketa tersebut dapat dilakukan melalui pengadilan maupun di luar pengadilan, seperti melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga ini dibentuk untuk memberikan akses yang lebih mudah, cepat, dan murah bagi konsumen dalam menuntut haknya. Kehadiran BPSK mencerminkan komitmen negara dalam memberikan sarana perlindungan hukum yang bersifat praktis dan efektif, terutama bagi masyarakat yang mungkin tidak memiliki kapasitas atau sumber daya untuk menempuh jalur litigasi formal. Dalam konteks ini, UU Perlindungan Konsumen tidak hanya bersifat deklaratif, tetapi juga operasional dalam menjamin perlindungan hukum secara menyeluruh.

Lebih jauh, UU No. 8 Tahun 1999 memiliki peran strategis dalam membentuk pola hubungan hukum yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen. Melalui pengaturan yang bersifat preventif dan represif, undang-undang ini berusaha menciptakan iklim usaha yang adil dan transparan, di mana tidak terjadi dominasi sepihak dari pelaku usaha terhadap konsumen. Hal ini penting mengingat dalam banyak kasus, konsumen berada pada posisi yang secara struktural lebih lemah dibanding pelaku usaha, baik dari aspek pengetahuan, informasi, maupun daya tawar. Oleh karena itu, keberadaan UU ini merupakan wujud nyata dari perlindungan negara terhadap warganya dalam bidang ekonomi, serta menjadi bagian integral dari upaya penegakan prinsip keadilan sosial dalam kerangka negara hukum yang demokratis.

1. Hak Atas Informasi Yang Benar

Dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditegaskan bahwa setiap konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan kualitas barang atau jasa yang akan dikonsumsi.²² Hak ini merupakan aspek mendasar dalam upaya perlindungan konsumen, khususnya agar konsumen dapat membuat keputusan yang tepat dan tidak dirugikan dalam transaksi. Oleh karena itu, tindakan pelaku usaha yang mengganti suku cadang asli dengan komponen palsu tanpa memberikan penjelasan atau pemberitahuan terlebih dahulu kepada konsumen, jelas merupakan bentuk pelanggaran terhadap ketentuan tersebut.

Perbuatan tersebut mengingkari prinsip

²¹ Saragih, R. (2019). *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jasa*. Jakarta: Prenada Media.

²² Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.

keterbukaan dan kejujuran informasi yang seharusnya menjadi landasan dalam interaksi antara pelaku usaha dan konsumen, serta menempatkan konsumen dalam posisi yang tidak setara dan berisiko mengalami kerugian baik secara teknis maupun ekonomis.

2. Kewajiban Pelaku Usaha Untuk Beritikad Baik

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara tegas mengatur bahwa setiap pelaku usaha memiliki kewajiban hukum untuk menjalankan kegiatan usahanya dengan itikad baik. Prinsip itikad baik ini tidak hanya berarti kejujuran dalam bertransaksi, tetapi juga mencakup tanggung jawab moral dan hukum untuk tidak merugikan konsumen, serta memastikan bahwa seluruh informasi yang diberikan kepada konsumen bersifat transparan, jujur, dan tidak menyesatkan. Dalam konteks penyediaan layanan servis handphone, kewajiban ini mengharuskan pelaku usaha untuk menjelaskan secara terbuka kepada konsumen mengenai kondisi dan keaslian komponen yang akan digunakan dalam proses perbaikan.

Namun demikian, apabila pelaku usaha secara sengaja mengganti komponen asli dengan suku cadang palsu tanpa persetujuan atau pemberitahuan yang memadai kepada konsumen, maka tindakan tersebut jelas merupakan bentuk pelanggaran terhadap kewajiban untuk beritikad baik sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 7 UUPK. Perbuatan demikian tidak hanya menyalahi norma hukum, tetapi juga mencerminkan praktik bisnis yang tidak etis dan merugikan kepentingan konsumen. Dengan demikian, pelaku usaha yang bertindak secara diam-diam dalam penggunaan komponen tidak asli telah gagal memenuhi standar perilaku usaha yang bertanggung jawab dan patut dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Dalam praktiknya, lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha jasa servis, terutama yang beroperasi secara informal atau tanpa sertifikasi resmi, memperbesar potensi pelanggaran terhadap prinsip itikad baik tersebut. Banyak konsumen yang tidak memiliki kapasitas teknis untuk menilai keaslian suku cadang yang digunakan, sehingga mereka sepenuhnya bergantung pada kejujuran dan tanggung jawab pelaku usaha. Ketika informasi disembunyikan atau dimanipulasi, konsumen kehilangan kendali atas keputusan transaksionalnya, dan hal ini bertentangan langsung dengan asas transparansi yang dijunjung dalam hukum perlindungan konsumen. Oleh karena itu, selain tanggung jawab

individual dari pelaku usaha, negara juga memiliki peran penting dalam menciptakan sistem pengawasan dan sertifikasi yang ketat terhadap praktik layanan servis elektronik, agar tidak terjadi penyalahgunaan kepercayaan konsumen.

Kondisi ini menegaskan urgensi kehadiran negara dalam menjamin perlindungan hukum yang efektif terhadap konsumen, bukan hanya melalui regulasi normatif, tetapi juga melalui mekanisme penegakan hukum yang konkret. Pemerintah, dalam hal ini Kementerian Perdagangan, Direktorat Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN), serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), perlu meningkatkan fungsi pengawasan dan sanksi terhadap pelaku usaha yang terbukti melanggar kewajibannya, termasuk mereka yang melanggar prinsip itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK. Penegakan hukum yang lemah hanya akan memperburuk posisi konsumen sebagai pihak yang terus-menerus dirugikan, sekaligus menciptakan preseden buruk dalam praktik bisnis di sektor jasa layanan elektronik.

Lebih lanjut, pelanggaran terhadap kewajiban beritikad baik tidak boleh dipandang sekadar sebagai pelanggaran administratif atau etika bisnis semata, melainkan juga sebagai bentuk pelanggaran hukum yang berdampak sistemik. Jika dibiarkan terus-menerus, pelanggaran semacam ini dapat merusak ekosistem perdagangan barang dan jasa secara keseluruhan, menciptakan ketidakpercayaan publik terhadap layanan jasa, serta menurunkan daya saing sektor usaha formal yang patuh terhadap regulasi. Oleh sebab itu, keberadaan hukum tidak cukup hanya menjadi instrumen normatif yang bersifat deklaratif, melainkan harus berfungsi secara aplikatif dengan dukungan dari semua unsur penegakan hukum, termasuk perlindungan konsumen, aparat penegak hukum, dan lembaga pengawasan teknis.

3. Tanggung Jawab Ganti Rugi

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur secara tegas kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas segala bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat dari penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diberikan. Ketentuan ini tidak hanya bersifat deklaratif, tetapi juga memiliki kekuatan hukum yang mengikat sebagai dasar pertanggungjawaban perdata bagi pelaku usaha. Ganti rugi yang dimaksud dalam pasal tersebut mencakup kompensasi atas kerugian materiil maupun imateriil, termasuk namun tidak terbatas pada kerusakan tambahan, kehilangan, atau

menurunnya fungsi barang/jasa akibat kesalahan atau kelalaian dari pihak pelaku usaha dalam menjalankan tanggung jawab usahanya.

Dalam konteks layanan jasa servis handphone, apabila terjadi kerugian yang dialami oleh konsumen seperti kerusakan lanjutan pada perangkat, penurunan performa, atau bahkan kehilangan data penting yang secara langsung disebabkan oleh penggunaan suku cadang palsu atau tidak sesuai standar, maka penyedia jasa servis tersebut secara hukum dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan Pasal 19 UUPK. Hal ini dikarenakan pelaku usaha telah lalai dalam memenuhi kewajibannya untuk memberikan layanan yang aman, layak, dan sesuai dengan informasi yang disampaikan kepada konsumen. Apalagi jika penggantian suku cadang dilakukan tanpa persetujuan atau pengetahuan dari konsumen, maka hal tersebut dapat dikategorikan sebagai perbuatan yang melanggar prinsip keterbukaan informasi, dan sekaligus merupakan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang dijamin oleh undang-undang. Oleh karena itu, keberlakuan Pasal 19 UUPK dalam kasus ini menjadi dasar penting dalam menuntut tanggung jawab hukum dan perlindungan terhadap konsumen yang dirugikan.

Mekanisme ganti rugi dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur secara sistematis dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya dalam Pasal 19 hingga Pasal 23. Ketentuan-ketentuan ini memberikan landasan hukum yang jelas bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat kesalahan atau kelalaian pelaku usaha, termasuk dalam hal penyediaan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian atau informasi yang dijanjikan. Pemberian ganti rugi merupakan salah satu bentuk tanggung jawab hukum yang bersifat perdata dan bertujuan untuk memulihkan hak-hak konsumen serta mengembalikan keadaan sedekat mungkin seperti sebelum terjadinya kerugian²³

Menurut Pasal 19 ayat (1) UUPK, pelaku usaha diwajibkan memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan dan/atau perbaikan secara cuma-cuma.²⁴ Dalam konteks layanan jasa servis handphone yang menggunakan

suku cadang palsu, bentuk ganti rugi yang relevan dapat meliputi perbaikan ulang menggunakan suku cadang asli tanpa biaya tambahan, penggantian unit yang rusak jika kerusakannya tidak dapat diperbaiki, atau pengembalian biaya servis yang telah dibayarkan oleh konsumen.

Penting untuk dicatat bahwa sesuai dengan Pasal 19 ayat (2), pelaku usaha diwajibkan memberikan ganti rugi dalam jangka waktu paling lambat 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi atau setelah terjadinya kerugian yang diklaim oleh konsumen, kecuali ditentukan lain oleh kesepakatan.²⁵ Kegagalan pelaku usaha dalam memenuhi kewajiban ini dapat membuka ruang bagi konsumen untuk menempuh langkah hukum lanjutan, termasuk melalui gugatan perdata di pengadilan negeri atau pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mekanisme BPSK ini menjadi alternatif non-litigasi yang efektif karena prosesnya bersifat cepat, murah, dan tidak memberatkan konsumen.²⁶

Selain itu, konsumen juga memiliki hak untuk meminta ganti rugi atas kerugian imateriil, seperti ketidaknyamanan, terganggunya aktivitas pekerjaan, atau kerugian psikologis akibat hilangnya data penting dari perangkat elektronik. Meskipun penilaian terhadap kerugian imateriil ini bersifat lebih kompleks dan subjektif, namun dalam praktiknya, pengadilan dapat mempertimbangkannya berdasarkan asas keadilan dan prinsip proporsionalitas kerugian.²⁷

Dalam menjalankan mekanisme ganti rugi ini, konsumen perlu menunjukkan adanya hubungan sebab-akibat (kausalitas) antara tindakan pelaku usaha dan kerugian yang dialami. Bukti yang relevan, seperti struk transaksi, catatan servis, atau hasil pemeriksaan teknis dari pihak ketiga, dapat dijadikan dasar untuk memperkuat klaim konsumen. Dengan demikian, meskipun sistem hukum telah memberikan kerangka yang memadai untuk menuntut ganti rugi, efektivitasnya sangat bergantung pada kemampuan konsumen dalam memahami hak-haknya dan mengakses mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia.²⁸

²³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Pasal 19–23.

²⁴ Ibid., Pasal 19 ayat (1).

²⁵ Ibid., Pasal 19 ayat (2).

²⁶ Ibid., Pasal 52 huruf a–d.

²⁷ Rachmadi Usman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), hlm. 197.

²⁸ Abdul Rachmat Soemadipradja, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Alumni, 2001), hlm. 145.

C. Tanggung Jawab Pidana Terhadap Penggunaan Suku Cadang Palsu

Selain tanggung jawab perdata dan administratif, praktik penggunaan suku cadang palsu oleh penyedia jasa servis handphone juga dapat mengandung unsur tindak pidana. Dalam konteks hukum pidana, hal ini terkait dengan unsur penipuan, pemalsuan, dan pelanggaran terhadap hak kekayaan intelektual.

Pasal 378 KUHP Menyatakan Bahwa:

“Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan suatu barang, membuat utang atau menghapuskan piutang, dihukum karena penipuan”

Dengan demikian, apabila pelaku usaha menyampaikan informasi palsu kepada konsumen bahwa komponen yang dipasang adalah asli padahal ternyata palsu, dan memperoleh keuntungan darinya, maka unsur penipuan terpenuhi secara yuridis.²⁹

Lebih lanjut, pemalsuan merek yang dilakukan melalui penggunaan suku cadang palsu yang menyerupai merek dagang resmi dapat dijerat melalui Pasal 100 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis.

Pasal tersebut menyebutkan bahwa:

“Setiap orang yang dengan tanpa hak menggunakan merek yang sama pada keseluruhannya atau pada pokoknya dengan merek terdaftar milik pihak lain untuk barang dan/atau jasa sejenis yang diproduksi dan/atau diperdagangkan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).”³⁰

Dalam konteks layanan servis, jika pelaku usaha menggunakan komponen palsu berlabel “Samsung”, “Apple”, atau merek lain yang telah terdaftar, maka mereka dapat dikenai sanksi pidana apabila terbukti melanggar ketentuan tersebut. Hal ini bertujuan untuk melindungi tidak hanya pemilik hak atas merek, tetapi juga konsumen dari kerugian yang ditimbulkan akibat pemalsuan.

D. Studi Kasus: Konsumen Dirugikan Akibat Komponen Palsu

Untuk memperjelas pentingnya perlindungan hukum terhadap praktik ini, dapat diangkat studi

kasus nyata yang terjadi di lapangan. Salah satu contoh adalah kasus yang dilaporkan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), di mana seorang konsumen di Jakarta mengalami kerusakan berat pada handphone setelah dilakukan servis di sebuah gerai reparasi dan dipasang komponen yang ternyata bukan suku cadang asli, melainkan produk KW kelas rendah.³¹

Setelah dua minggu pemakaian, handphone tersebut mengalami kerusakan yang lebih parah, dan konsumen kehilangan data penting serta harus membayar biaya tambahan untuk servis ulang. Dalam pengaduannya, konsumen menyatakan bahwa saat servis awal, ia tidak diberi informasi bahwa suku cadang yang dipasang adalah bukan orisinal. Kasus ini mencerminkan kurangnya transparansi serta pelanggaran terhadap hak konsumen atas informasi dan kualitas barang yang dijanjikan.

YLKI mencatat bahwa pengaduan konsumen terkait layanan servis handphone dengan komponen tidak asli meningkat dalam lima tahun terakhir, terutama di kota-kota besar seperti Jakarta, Bandung, dan Surabaya. Namun sayangnya, tidak semua pengaduan ditindaklanjuti melalui proses hukum karena terbatasnya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya, serta mekanisme pembuktian yang sulit jika tidak disertai dokumentasi awal.³²

E. Perlindungan Konsumen Sebagai Wujud Perlindungan Hak Asasi Manusia

Perlindungan konsumen tidak hanya berada dalam ranah hukum perdata atau pidana, tetapi juga mencerminkan komitmen negara terhadap pemenuhan hak asasi manusia. Pasal 28H ayat (4) UUD NRI 1945 menyebutkan bahwa:

“Setiap orang berhak memiliki harta benda dan tidak boleh diambil secara sewenang-wenang oleh siapa pun.”³³

Konsumen sebagai warga negara berhak mendapatkan produk dan jasa yang aman serta tidak menimbulkan kerugian secara fisik maupun ekonomi. Oleh karena itu, ketika mereka dirugikan karena layanan servis yang menggunakan suku cadang palsu, maka negara wajib hadir melalui regulasi dan penegakan hukum yang efektif.

Kementerian Perdagangan melalui Direktorat Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN) juga menegaskan bahwa setiap pelaku

²⁹ Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), Pasal 378 tentang Penipuan.

³⁰ Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis, Pasal 100.

³¹ Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). (2022). *Laporan Pengaduan Konsumen Sektor Elektronik*.

³² Ibid.

³³ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 28H Ayat (4).

usaha wajib memenuhi prinsip keterbukaan, kejujuran, dan akuntabilitas terhadap barang atau jasa yang diberikan kepada masyarakat. Praktik penggunaan suku cadang palsu dalam jasa servis handphone jelas melanggar prinsip-prinsip tersebut dan harus ditindak tegas.³⁴

F. Perlunya Pembaruan Regulasi dan Integritas Pengawasan Digital

Seiring dengan berkembangnya teknologi, bentuk-bentuk pelanggaran terhadap konsumen juga makin canggih. Oleh karena itu, pembaruan regulasi diperlukan, baik dalam bentuk revisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun penambahan aturan turunan khusus untuk sektor elektronik dan jasa servis digital.

Pakar hukum perlindungan konsumen, David Tobing, menyarankan perlunya regulasi sektoral yang lebih spesifik agar aturan bisa menjangkau pelaku usaha tidak formal (seperti jasa servis di marketplace atau media sosial) yang tidak memiliki izin usaha tetapi melakukan praktik secara bebas di ranah digital.³⁵

Selain itu, pengawasan dapat dilakukan secara terintegrasi melalui platform daring yang memantau bengkel-bengkel servis resmi, pengaduan konsumen, dan katalog komponen resmi. Dengan demikian, pelanggaran dapat segera terdeteksi, dan konsumen memiliki akses terhadap informasi dan layanan yang lebih aman.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pengaturan hukum terhadap penggunaan suku cadang palsu dalam layanan servis handphone di Indonesia pada dasarnya telah memiliki landasan normatif yang cukup kuat, meskipun belum diatur secara spesifik dalam satu regulasi yang komprehensif. Ketentuan hukum yang dapat digunakan sebagai dasar pengaturan antara lain:
 - Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menjadi payung utama dalam menjamin hak-hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
 - Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis, yang memberikan perlindungan terhadap hak kekayaan intelektual dan melarang

penggunaan merek palsu pada produk atau komponen tiruan.

- Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), khususnya Pasal 378 tentang penipuan dan Pasal 382 bis tentang perbuatan curang dalam kegiatan perdagangan.

Berdasarkan ketentuan tersebut, secara normatif penggunaan suku cadang palsu dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap hukum perlindungan konsumen, pelanggaran hak kekayaan intelektual, dan bahkan tindak pidana penipuan. Namun, dalam tataran empiris, penerapan hukum masih bersifat parsial dan belum menunjukkan efektivitas yang optimal karena lemahnya sistem pengawasan serta belum adanya peraturan sektoral yang secara khusus mengatur tata cara penyelenggaraan jasa servis handphone dan kewajiban penggunaan komponen asli.

2. Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap praktik penggunaan suku cadang palsu dapat dibedakan menjadi dua bentuk utama, yaitu perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan preventif dilakukan melalui penerapan norma hukum yang mencegah terjadinya pelanggaran, seperti kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen (Pasal 4 huruf c dan Pasal 7 huruf b UUPK), serta pelaksanaan pengawasan oleh pemerintah melalui lembaga yang berwenang seperti Direktorat Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN) dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Sementara itu, perlindungan represif dilakukan melalui mekanisme penyelesaian sengketa apabila telah terjadi pelanggaran hak konsumen. Dalam hal ini, Pasal 19 UUPK mengatur tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat barang atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian. Ganti rugi dapat berupa penggantian barang, pengembalian uang, atau perbaikan tanpa biaya tambahan. Apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya, maka konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan atau menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai forum alternatif non-litigasi.
3. Tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa servis handphone yang menggunakan suku cadang palsu mencakup aspek perdata, administratif, dan pidana. Dari sisi perdata, pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi

³⁴ Kementerian Perdagangan RI – Direktorat Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN). (2023). *Peran Negara dalam Pengawasan Barang dan Jasa*.

³⁵ Hukumonline. (2024). "Pakar: Aturan Perlindungan Konsumen Perlu Adaptasi Era Digital." Diakses dari: <https://www.hukumonline.com>

sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK. Dari sisi administratif, pelaku usaha dapat dikenakan sanksi administratif berupa pencabutan izin usaha atau larangan beroperasi. Sedangkan dari sisi pidana, pelaku usaha dapat dijerat dengan Pasal 62 ayat (1) UUPK yang mengatur pidana penjara paling lama 5 tahun atau denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 8 mengenai larangan memperdagangkan barang yang tidak sesuai standar atau ketentuan hukum. Selain itu, apabila pelaku usaha secara sadar menggunakan merek palsu atau meniru merek terdaftar, maka dapat dikenai sanksi berdasarkan Pasal 100 ayat (1) UU Nomor 20 Tahun 2016 dengan ancaman pidana penjara paling lama 5 tahun dan/atau denda paling banyak Rp2.000.000.000,00.

4. Efektivitas pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik jasa servis handphone masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:

- Kurangnya pengawasan dari lembaga pemerintah terhadap pelaku usaha jasa servis tidak resmi.
- Rendahnya kesadaran hukum masyarakat dalam menuntut hak-haknya.

Belum adanya regulasi sektoral yang mengatur secara teknis mengenai standar operasional jasa servis elektronik, sertifikasi teknisi, dan distribusi suku cadang resmi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara *das sollen* (aturan hukum yang ideal) dan *das sein* (praktik di lapangan). Akibatnya, konsumen sering kali berada pada posisi lemah dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha, baik dari aspek informasi, kekuatan kontraktual, maupun kemampuan hukum untuk menuntut keadilan.

5. Belum adanya regulasi sektoral yang mengatur secara teknis mengenai standar operasional jasa servis elektronik, sertifikasi teknisi, dan distribusi suku cadang resmi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara *das sollen* (aturan hukum yang ideal) dan *das sein* (praktik di lapangan). Akibatnya, konsumen sering kali berada pada posisi lemah dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha, baik dari aspek informasi, kekuatan kontraktual, maupun kemampuan hukum untuk menuntut keadilan.

B. Saran

1. Bagi Pemerintah dan Pembuat Kebijakan, perlu dilakukan pembaharuan regulasi dan

pembentukan norma sektoral khusus yang mengatur secara lebih rinci tentang jasa servis perangkat elektronik, termasuk kewajiban penggunaan suku cadang asli, sertifikasi teknisi servis, dan mekanisme pengawasan distribusi komponen. Selain itu, pengawasan terpadu antara Kementerian Perdagangan, Kementerian Komunikasi dan Informatika, serta Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI) perlu diperkuat agar penegakan hukum lebih efektif dan terkoordinasi.

2. Bagi Aparat Penegak Hukum, baik kepolisian, kejaksaan, maupun lembaga penyelesaian sengketa seperti BPSK, perlu ditingkatkan kapasitas dan sensitivitasnya terhadap kasus-kasus pelanggaran di sektor jasa servis elektronik. Penegakan hukum tidak boleh hanya berhenti pada tataran administratif, tetapi harus mencapai efek jera bagi pelaku usaha yang melanggar, baik melalui sanksi pidana maupun perdata.
3. Bagi Pelaku Usaha Jasa Servis, diharapkan untuk menjunjung tinggi prinsip itikad baik, kejujuran, dan tanggung jawab sosial dalam menjalankan usahanya. Pelaku usaha harus transparan kepada konsumen mengenai jenis dan kualitas suku cadang yang digunakan serta memberikan garansi purna jual yang sesuai dengan standar. Kepatuhan terhadap peraturan bukan semata-mata untuk menghindari sanksi, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab moral dan profesionalisme dalam membangun kepercayaan publik terhadap industri jasa elektronik.
4. Bagi Konsumen, penting untuk meningkatkan kesadaran hukum (*legal awareness*) agar lebih kritis dalam memilih tempat servis dan lebih berani menggunakan hak-haknya apabila dirugikan. Konsumen harus memahami bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan hak untuk mendapatkan keamanan, kenyamanan, informasi yang benar, dan hak untuk menuntut ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat kelalaian pelaku usaha.
5. Bagi Akademisi dan Peneliti Hukum, perlu dikembangkan penelitian lanjutan yang berfokus pada analisis empiris terhadap efektivitas penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen di bidang jasa elektronik, termasuk dalam konteks ekonomi digital dan perdagangan lintas platform. Kajian yang bersifat interdisipliner antara hukum, teknologi, dan ekonomi digital akan memberikan kontribusi yang signifikan

terhadap pembentukan sistem perlindungan hukum yang adaptif terhadap perkembangan zaman.

C. Penutup

Penelitian ini menegaskan bahwa keberadaan hukum tidak hanya berfungsi sebagai perangkat normatif, tetapi juga sebagai sarana untuk mewujudkan keadilan sosial dan melindungi masyarakat dari praktik-praktik ekonomi yang tidak beretika. Perlindungan hukum terhadap konsumen jasa servis handphone merupakan bagian dari upaya negara dalam menegakkan prinsip kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan sebagaimana menjadi tujuan hukum itu sendiri.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan, terutama karena menggunakan pendekatan hukum normatif yang belum secara komprehensif menguraikan aspek empiris di lapangan. Oleh karena itu, di masa mendatang diharapkan adanya penelitian lanjutan dengan pendekatan sosio-legal atau empiris untuk memperkuat hasil kajian ini. Meskipun demikian, penulis berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum bisnis elektronik, serta menjadi referensi bagi pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat dalam membangun sistem perlindungan konsumen yang lebih adil, transparan, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia: Sebuah Studi tentang Prinsip-prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Rahardjo, S. (2000). *Hukum dan Masyarakat*. Bandung: Angkasa.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2001). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Tobing, D. (2020). *Perlindungan Konsumen di Era Digital: Tantangan dan Solusi Hukum di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Peraturan Perundang-Undangan

- Republik Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*.
- Republik Indonesia. (1946). *Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP)*.

Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

Republik Indonesia. (2001). *Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen*.

Republik Indonesia. (2009). *Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Agen atau Distributor Barang dan/atau Jasa*.

Republik Indonesia. (2016). *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 252.

Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Alat dan/atau Perangkat Telekomunikasi yang Beredar dan/atau Digunakan di Indonesia*

Sumber-sumber lain

- Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). (2024). *Kajian Perlindungan Konsumen di Era Digital*. Diakses dari <https://bpkn.go.id/>
- Kominfo RI. (2024). *Standar Teknis Telekomunikasi dan Pengawasan Suku Cadang Elektronik*. Diakses dari <https://kominfo.go.id/>

Jurnal

- Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI). (2020). *Laporan Pengawasan Layanan Telekomunikasi dan Jasa Purna Jual*. Jakarta: Kementerian Kominfo.
- Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. (2022). *Direktorat Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga: Laporan Tahunan Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kementerian Perdagangan RI.
- Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). (2023). *Laporan Pengaduan Konsumen Sektor Elektronik dan Jasa Servis 2018–2023*. Jakarta: YLKI.