

Tinjauan Yuridis Pelindungan Konsumen Terhadap Layanan Purna Jual dan Garansi Produk Elektronik dan Telematika (Studi Kasus: Putusan BPSK Nomor 009/A/BPSK-DKI/XII/2020) = Juridical Review of Consumer Protection for After-Sales Service and Warranty for Electronic and Telematics Products (Case Study: BPSK Decision Number 009/A/BPSK-DKI/XII/2020)

Muhammad Kahlil Alfarabi Suseno, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920528584&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mengenai pelindungan konsumen terhadap layanan purna jual dan garansi produk elektronik dan telematika, dengan studi kasus Putusan BPSK Nomor 009/A/BPSK-DKI/XII/2020. Dalam melindungi hak-hak konsumen pengguna produk elektronik dan telematika, penting bagi konsumen untuk mendapatkan pelindungan terhadap layanan purna jual dan garansi yang diberikan oleh pelaku usaha. Dalam hal ini, hukum pelindungan konsumen hadir untuk memberikan pelindungan hukum guna menjaga kepentingan konsumen, khususnya dalam konteks ini, para konsumen pengguna produk elektronik dan telematika. Namun, masih ada permasalahan terkait upaya perlindungan bagi konsumen pengguna produk tersebut, seperti kurangnya pengetahuan dan kesadaran konsumen akan hak-hak yang sebenarnya dimilikinya. Oleh karena itu, meningkatkan pengetahuan dan kesadaran konsumen tentang hak-hak yang mereka miliki menjadi hal yang sangat penting. Penelitian ini menggunakan metode yuridis-normatif dalam menganalisis data yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen masih memiliki pengetahuan yang terbatas dan kurang sadar akan hak-hak yang sebenarnya dimilikinya. Hal ini dapat dilihat dari salah satu contoh kasus dalam Putusan BPSK Nomor 009/A/BPSK-DKI/XII/2020. Meskipun pelaku usaha telah memenuhi kewajibannya dengan baik, konsumen tetap merasa tidak puas dan mengharapkan lebih banyak. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan konsumen tentang jangka waktu layanan purna jual yang diberikan oleh pelaku usaha. Padahal, jangka waktu layanan purna jual telah diatur secara spesifik dalam kartu jaminan dan Permendag 26/2021. Oleh karena itu, konsumen perlu meningkatkan pengetahuan dan pemahaman terkait hak-hak mereka sebagai konsumen terhadap layanan purna jual dan garansi produk elektronik dan telematika. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan aspek layanan purna jual dan garansi yang diberikan oleh pelaku usaha sebelum melakukan pembelian produk. Selain itu, konsumen juga perlu membaca dengan seksama petunjuk penggunaan dan kartu jaminan purna jual yang diberikan oleh pelaku usaha. Dengan demikian, diharapkan kepada konsumen dapat lebih memahami dan meningkatkan kesadaran akan hak-hak yang dimilikinya yang telah dilindungi oleh peraturan perundang-undangan mengenai layanan purna jual dan garansi produk elektronik dan telematika.This study aims to examine the juridical review of consumer protection of after-sales service and warranty of electronics and telematics products, with a case study of BPSK Decision Number 009/A/BPSK-DKI/XII/2020. In protecting the rights of consumers who use electronics and telematics products, it is important for consumers to get protection against after-sales and warranty services provided by business actors. In this case, consumer protection law provides legal protection to safeguard the interests of consumers, especially in the context of consumers who use electronics and telematics products. However, there are still problems related to protection efforts for consumers who use these products, such as the lack

of knowledge and awareness of consumers of the rights they actually have, and this emphasizes the importance of increasing consumer's knowledge regarding their rights. This research uses the juridical-normative method in analyzing relevant data with results showing that consumers still have limited knowledge and are less aware of the rights they actually have reflected in BPSK Decision Number 009/A/BPSK-DKI/XII/2020. Although business actors have fulfilled their obligations properly, consumers still feel dissatisfied and expect more. This is due to consumers' lack of knowledge about the after-sales service period provided by business actors. In fact, the after-sales service period has been specifically regulated in the warranty card and Minister of Trade Regulation Number 26/2021. Therefore, consumers need to increase their knowledge and understanding of their rights as consumers regarding after-sales service and warranty of electronics and telematics products. This can be done by paying attention to the after-sales service and warranty aspects provided by businesses before purchasing products. In addition, consumers also need to read carefully the instructions for use and the after-sales guarantee card provided by the business. Thus, it is hoped that consumers can better understand and increase awareness of their rights which have been protected by laws and regulations regarding after-sales service and warranty of electronics and telematics products.