



Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Produk *Handphone* Bergaransi Menurut Hukum Positif Indonesia (Studi di Kota Mataram)

Legal Protection for Consumers of Guaranteed Mobile Phone Products According to Positive Law in Indonesia (A Study in Mataram City)

Hilman Prayuda¹, Imam Alfurqan², Saparudin Efendi^{3*}

Published online: 25 Maret 2025

ABSTRAK

Fenomena pelaku usaha yang menjual produk *handphone* tanpa memberikan informasi yang lengkap, jelas serta benar mengenai barang yang dijual pada akhirnya merugikan konsumen. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen produk *handphone* bergaransi menurut hukum positif di Indonesia dan bagaimana pelaksanaan garansi *handphone* oleh pelaku usaha terhadap konsumen di Kota Mataram. Memberi kritikan serta saran tentang fenomena yang dihadapi oleh pembeli dalam menggunakan produk *handphone* bergaransi yang di jual-belikan perusahaan-perusahaan nantinya. Metode penelitian yang digunakan adalah penulisan normatif empiris. Pemberian garansi *handphone* di kota Mataram diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen dengan mengacu kepada Peraturan Perundang-undangan. Bahwa untuk melindungi hak-hak konsumen, pemerintah melalui berbagai Peraturan Perundang-undangan mewajibkan pelaku usaha untuk menyediakan layanan purna jual selama 1 tahun, kedua pelaksanaan garansi oleh pelaku usaha di Kota Mataram telah berjalan cukup baik.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, *Handphone*

Abstract. The phenomenon of business actors selling mobile phone products without providing complete, clear, and accurate information about the goods ultimately harms consumers. Therefore, this study aims to analyze the forms of legal protection for consumers of guaranteed mobile phone products according to positive law in Indonesia and how the implementation of mobile phone warranties by business actors is carried out for consumers in Mataram City. It provides critiques and suggestions regarding the challenges faced by buyers in using guaranteed mobile phone products sold by companies. The research method employed is normative-empirical writing. In Mataram City, mobile phone warranties are provided by business actors to consumers in accordance with applicable laws and regulations. To protect consumer rights, the government mandates through various regulations that business actors must provide after-sales service for one year. Furthermore, the implementation of warranties by business actors in Mataram City has been functioning quite well.

Keywords: Legal Protection, Consumers, Mobile Phones

PENDAHULUAN

Pertumbuhan dan perkembangan perekonomian serta dunia usaha baik secara nasional maupun internasional khususnya di negaranegara maju dewasa ini sangat pesat. Pertumbuhan dan

^{1,2,3} Universitas Bumigora, Indonesia

*) *corresponding author*

Saparudin Efendi
Universitas Bumigora, Indonesia

Email: saparudin@universitasbumigora.ac.id

perkembangan tersebut berjalan beriringan dengan problema hukum di era globalisasi saat ini khususnya dalam bidang ekonomi dan bisnis yang tidak pernah ada habisnya (Fence Wantu and Usman Rasyid, 2020). Pertumbuhan dan perkembangan perekonomian dan dunia usaha tentunya tidak lepas dari dukungan kemajuan

teknologi, dan kemajuan teknologi dewasa ini telah menempatkan handphone sebagai perangkat komunikasi yang sangat penting dan sangat dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat modern saat ini. Tidak heran jika setiap tahun jumlah permintaan konsumen produk handphone terus meningkat, hal ini mendorong pelaku usaha untuk meningkatkan jumlah produksinya untuk memenuhi permintaan tersebut termasuk di Indonesia.

Di era globalisasi ini, terjadi pula persaingan antara produk-produk dalam negeri dan produk-produk asing, hal ini tentunya membuat tuntutan dalam hal kualitas dan keefesienan produk semakin tinggi. Kondisi yang demikian pada suatu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen (C.S.T. Kansil, 2006). Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha yang relatif lebih kuat maka perlindungan konsumen akan selalu terasa penting untuk dikaji, khususnya konsumen produk handphone.

Ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha jelas sangat merugikan kepentingan konsumen tersebut. Pada umumnya pelaku usaha berlindung dibalik perjanjian baku atau standart contract yang telah ditanda tangani oleh kedua belah pihak, yakni antara konsumen dan pelaku usaha, ataupun melalui informasi semu yang diberikan oaleh pelaku usaha kepada konsumen (Zulham, 2013).

Terdapat tiga jenis sistem hukum yang berlaku di Indonesia yaitu sistem hukum adat, hukum perdata dan hukum islam (Dolot Alhasni Bakung, 2020). Hukum merupakan produk politik, sebab karakter isi setiap produk hukum akan sangat ditentukan atau diwarnai oleh perimbangan kekuasaan atau konfigurasi politik yang melahirkannya (Nasran, 2021). Harjono memberikan pengertian bahwa perlindungan hukum sebagai perlindungan dengan menggunakan sarana. hukum tau perlindungan yang diberikan oleh hukum untuk kemudian ditujukan kepada perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan tertentu, yaitu dengan menjadikan kepentingan-kepentingan yang perlu untuk dilindungi tersebut dalam sebuah hak hukum (Harjono, 2008). Masalah tanggungjawab produsen (product liability) telah mendapat perhatian yang semakin meningkat dari berbagai kalangan, baik kalangan industri, asuransi, konsumen, pedagang, pemerintah dan para ahli hukum. Dengan makin berkembangnya. perdagangan international maka persoalan tanggung jawab produsen menjadi masalah yang melampaui batas-batas didunia internasional. (Toar, 1989)

Permasalahan tersebut akan terasa semakin penting dalam era perdagangan bebas atau era globalisasi. Hal in disebabkan persaingan yang dihadapi bukan hanya diantara produk- produk pada level domestik, tetapi juga pada level dunia. Ciri utama negara adalah munculnya kewajiban pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan umum bagi warganya (Julius T Mandjo and Suwitno Y Imran, 2020). Demikian juga permasalahan hukum yang berkaitan dengan masalah garansi produk oleh pelaku usaha yang diberikan kepada konsumen yang banyak dipasarkan hampir di seluruh dunia, hal in dengan sendirinya bukan hanya. berhadapan dengan hukum nasional Indonesia, namun akan berhadapan juga dengan sistem hukum asing.

Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kemudian dalam Keputusan Menteri Perdagangan No. 19/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 634/MPP/Kep/9/2002 tentang Ketentuan Dan Tata Cara Pengawasan Barang Dan Atau Jasa Yang Beredar di Pasar, dan Standar Nasional Indonesia No. 7229:2007 tentang ketentuan umum layanan purna jual, mengatur bahwa pelaku usaha wajib menyediakan layanan purna jual untuk barang yang pemanfaatannya berkelanjutan seperti handphone sekurang-kurangnya 1 tahun dan bukan merupakan barang uji coba atau rekondisi.

Ketentuan Peraturan Perundang-undangan tersebut pada hakikatnya bertujuan melindungi kepentingan konsumen dan pelaku usaha dengan mengatur hak dan kewajiban masing-masing serta memberikan kewenangan kepada Pemerintah melakukan pembinaan termasuk pemberian sanksi atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen.

Di Kota Mataram jumlah penduduknya sampai tahun 2024 kurang lebih mencapai empat ratus empat puluh satu ribu jiwa baik laki-laki dan perempuan (Mataram, 2024). Jika dilihat dari jumlah tersebut tentunya pengguna handphone di Kota Mataram cukup besar, baik dari usia anak-anak sampai dewasa. Tingginya jumlah konsumen produk handphone tersebut tentunya akan sangat bergantung pada garansi yang diberikan oleh pelaku usaha sebagai jaminan bagi konsumen, maka dari itu perlu dilakukan penelitian bagaimana bentuk pelaksanaan garansi tersebut oleh pelaku usaha apakah telah sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan kepada beberapa konsumen produk handphone Samsung dan Smartfren di salah satu outlet di Kota Kota Mataram, peneliti menemukan bahwa beberapa orang konsumen tidak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur dari pelaku usaha. Sedangkan Berdasarkan Pasal 4 huruf C Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Sedangkan pelaku usaha sesuai Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berkewajiban memberi informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

BAHAN DAN METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian normatif atau penelitian perpustakaan merupakan penelitian yang mengkaji studi dokumen menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, teori hukum, dan dapat berupa pendapat para sarjana (Efendi et al., 2023). Sumber dan jenis data dalam penelitian ini terdiri dari data primer (data lapangan) dan data sekunder (data kepustakaan). Pengumpulan data primer (data lapangan) dilakukan dengan cara wawancara atau tanya jawab langsung dengan pihak terkait dan untuk data sekunder (data kepustakaan) dilakukan dengan cara studi dokumen. Analisa data dilakukan secara sistematis, dengan metode kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen *Handphone* Bergaransi Menurut Hukum Positif di Indonesia

Kegiatan jual beli barang elektronik semakin berkembang pesat, dalam pemenuhan kebutuhan elektronik sering kali produsen melakukan berbagai cara untuk mendapatkan keuntungan dalam pemasaran produknya, sehingga terkadang dapat menyebabkan terjadinya penipuan akibat kurangnya informasi yang diterima konsumen dalam transaksi jual beli barang elektronik terutama produk *handphone* yang saat ini sedang berkembang pesat. Kesewenang-wenangan dari pelaku usaha akan mengakibatkan terjadinya ketidakpastian hukum (Ahmadi Miru, 2004).

Setiono mengemukakan bahwa perlindungan hukum juga dapat diartikan sebagai tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga hal tersebut memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia. (Setiono, 2004)

Dalam memproduksi *handphone* ini, perusahaan *handpone* biasanya memberikan sebuah perlindungan kepada konsumen berupa pemberian garansi berupa kartu garansi. Setiap barang terutama barang yang sifatnya berkelanjutan seperti barang-barang elektornik khususnya *handphone* yang digunakan setiap hari siang dan malam untuk keperluan pemilikinya. Dengan penggunaan yang secara terus-menerus seperti itu tentu akan membuat kinerja *handphone* akan mengalami penurunan

bahkan sampai mengalami kerusakan. Untuk menghindari hal itu pemerintah melalui berbagai Peraturan Perundang-undangan mewajibkan pelaku usaha untuk menyediakan pelayanan purna jual dan garansi untuk memenuhi kebutuhan konsumen selama minimal atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sejak tanggal diterimanya barang oleh konsumen.

Pengaturan tentang layanan purna jual diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Keputusan Menteri Perdagangan No. 19/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 634/MPP/Kep/9/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan atau Jasa yang Beredar di Pasar, dan Standar Nasional Indonesia No. 7229:2007 tentang ketentuan umum layanan purna jual.

Garansi elektronik pada umumnya mempunyai masa 1 (satu) tahun garansi terbatas. Dalam masa 1 (satu) tahun tersebut konsumen dapat menerima pelayanan servis/perbaikan secara gratis apabila *handphone* yang dibeli mengalami kerusakan dan seluruh biaya ditanggung oleh pelaku usaha. Dalam masa garansi tersebut terdapat batasan-batasan yang diberikan oleh pelaku usaha yang disebut dengan garansi terbatas.

Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya memberikan batasan-batasan dalam pemberian garansi. Umumnya syarat-syarat yang terdapat dalam buku garansi bahwa kerusakan yang diakibatkan oleh pengguna itu sendiri tidak termasuk dalam garansi baik sengaja maupun tidak sengaja. Masa garansi ini hanya berlaku untuk pembeli/pemakai yang pertama dari produk dan tidak dapat dialihkan ataupun dipindahkan kepada pembeli/pemakai akhir yang berikutnya.

Penerapan kartu garansi pada produk *handpohone* merupakan upaya dari pelaku usaha untuk memberikan kepuasan pada kepada konsumen atas produk yang dibeli oleh konsumen serta pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Perlindungan konsumen yang dijamin oleh undang-undang ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan atas hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa serta mempertahankan hak-haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat sanksi apabila pelaku usaha tidak melaksanakan atau lalai melaksanakan isi dari pasal-pasal yang c' ikan di atas, Sanksi administratif Pasal 60, Kemudian sanksi pidana diatur dalam Pasal 61, 62, dan Pasal 63.

Pelaksanaan Garansi *Handphone* Oleh Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Di Kota Mataram

PT. Samsung *Electronics* Indonesia memberikan syarat-syarat dalam pengajuan klaim garansi, yaitu sebagai berikut (Samsung, 2024):

- a. Masa garansi dihitung dari tanggal pembelian (yang tertera dalam kuitansi pembelian produk) ke tanggal permintaan *service* di *service center* Samsung. Apabila konsumen tidak dapat menunjukkan kuitansi pembelian produk, maka tanggal pembelian akan mengikuti tanggal produk yang tertera pada label nomor seri di produk.
- b. Apabila anda membeli produk Samsung di luar Indonesia meskipun disertai kartu garansi Internasional atau kartu garansi dari Negara tempat Anda membeli, maka garansi tersebut tidak berlaku. Garansi untuk produk yang anda beli di luar Indonesia hanya berlaku apabila Anda membeli produk Anda di Negara tersebut.
- c. Samsung berhak menolak *service* garansi apabila: (1) Nomor model, nomor seri atau imei yang tertera pada label produk terhapus. (2) Segel hologram yang menempel di produk rusak. (3) Kerusakan/kegagalan yang disebabkan oleh kesalahan pemakai seperti terjatuh, terkena air, terkena benturan, berkarat, tergores. *LCD display* retak atau pecah. *Casing* tergores/pudar. (4) Produk pernah dibuka/diperbaiki oleh teknisi yang bukan dari *Service Center* Resmi Samsung.
- d. Samsung dan perwakilan *service* resminya berhak mengenakan biaya penanganan *service* berupa jasa perbaikan dan penggantian suku cadang apabila: (1) Produk sudah melewati masa garansi. (2) Produk tidak memenuhi persyaratan garansi sebagaimana yang disebut di atas.

PT. *Smart Telecom* atau yang dikenal dengan Smartfren yang berada di Kota Mataram. Seperti halnya dengan Samsung, Smartfren juga memberikan syarat-syarat garansi kepada konsumennya yaitu sebagai berikut (Telkom, 2024):

- a. Kartu garansi ini mulai berlaku terhitung sejak Tanggal pembelian produk (sebagaimana yang tertulis pada kolom khusus pada kartu garansi ini).
- b. Produk dapat terdiri dari bagian yang berbeda-beda, dan bagian yang berbeda-beda tersebut dapat dilindungi oleh garansi yang berbeda-beda (selanjutnya disebut “Masa Garansi”), yaitu:
 - 1) 12 bulan untuk handset; dan
 - 2) 6 bulan untuk bagian-bagian dan tambahan-tambahan berikut: battery, charger, data cable, dan multimedia card (sesuai paket penjualan dari setiap tipe model). Produk yang diperbaiki akan dijamin sampai dengan berakhirnya Masa Garansi.
- c. Garansi ini hanya berlaku untuk kerusakan fungsi komponen selama pemakaian produk yang wajar.
- d. Garansi berlaku untuk pembeli/konsumen sesuai dengan nama yang tercantum pada kartu garansi ini dan hanya berlaku di wilayah Republik Indonesia.
- e. Kartu garansi ini berlaku bila diisi dengan lengkap, benar, dan distempel oleh *dealer* atau toko resmi dan dikembalikan selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak tanggal pembelian produk.
- f. Produk ini bebas dari cacat, baik pada bahan maupun pengerjaannya pada saat pembelian. Apabila di dalam masa garansi tersebut terjadi kerusakan, maka produk ini akan diperbaiki atau diganti sesuai dengan syarat dan ketentuan dalam garansi terbatas ini.
- g. *Service center* tidak bertanggung jawab atas kehilangan sebagian atau seluruh *data* yang tersimpan di dalam media penyimpanan internal maupun *eksternal* pada produk.
- h. Biaya-biaya transportasi, pengiriman, dan penanganan yang timbul karena pengiriman produk ke dan dari pusat perbaikan resmi (*authorized service center*) akan ditanggung oleh konsumen.
- i. Selain sebab-sebab sebagaimana yang disebutkan pada kartu garansi ini, garansi batal dan tidak berlaku apabila:
 - 1) Kartu garansi tidak diisi dengan lengkap dan/atau tidak benar, atau produk telah diperbaiki/dimodifikasi oleh pihak lain selain pusat perbaikan resmi yang ditunjuk.
 - 2) Nomor seri produk/aksesori tidak sesuai, rusak atau hilang dengan nomor seri produk sebagaimana tertera dalam kartu garansi dan/atau terdaftar dalam data Smartfren.
 - 3) Produk tersebut aksesorinya telah mengalami: penggunaan yang tidak normal, berada pada kondisi yang tidak normal, penyimpanan yang tidak benar, terkena embun, air atau uap air, terpapar suhu diatas normal atau kondisi semacam itu, mengalami modifikasi/perubahan, penyambungan, perbaikan yang tidak diperkenankan termasuk tetapi tidak terbatas pada pemakaian suku cadang/aksesori tidak resmi dalam melakukan perbaikan, salah pakai, kecerobohan, perlakuan kasar, kecelakaan, perunahan, pemasangan yang tidak benar, bencana alam, ketumpahan makanan/cairan, kekeliruan, bencana alam (banjir, kebakaran, huru-hara) atau sebab-sebab lain yang berada diluar kemampuan pusat perbaikan resmi (*authorized service center*). Termasuk rusaknya suku cadang sekali pakai seperti *fuse*/sekering dan patah/rusaknya antena kecuali jika langsung disebabkan oleh rusaknya bahan atau pengerjaannya dan segala akibat dari penggunaan dan kerusakan wajar dari penggunaan produk ini.
 - 4) Produk yang rusak akibat kesalahan dalam pemakaian atau menggunakan cara yang tidak sesuai dengan buku panduan penggunaan.
 - 5) Baterai pernah terkena hubungan arus pendek (*korslet*) atau dibuka atau dicoba dibuka atau pernah digunakan pada peralatan lain selain produk.
 - 6) Produk rusak pada bagian permukaan luar lainnya seperti tergores, memudar, retak, atau patah karena penggunaan sehari-hari.
 - 7) Kerusakan pada layar atau *display* seperti retak atau pecah.
 - 8) Masa garansi produk telah habis.

- j. Kerusakan yang telah diperbaiki akan dijamin selama sisa masa garansi atau 14 (empat belas) hari sejak tanggal selesai perbaikannya, dipilih yang lebih lama.
- k. Garansi tidak meliputi penggantian biaya apapun apabila terdapat kehilangan data selama proses perbaikan atau penggantian, maupun kerusakan/kerugian yang timbul secara tidak langsung, maupun kerusakan-kerusakan tambahan (*incidental*) apapun sifatnya.
- l. Simpanlah kartu garansi ini dengan sebaik-baiknya dan tunjukkan kartu garansi asli ini ketika melakukan *service* pada *Authorized Service Center*. Apabila saat melakukan perbaikan kartu garansi asli hilang, konsumen harus menunjukkan bukti pembelian dari nomor seri produk/aksesori pada kotak paket penjualan.
- m. Selain kartu garansi ini tidak ada kartu garansi lain yang berlaku baik lisan maupun tulisan.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap masing-masing konsumen dari pelaku usaha di atas maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel. 1. Tingkat kepuasan pelanggan PT. Samsung Electronics Indonesia

Nama Konsumen	Puas	Tidak Puas
Nur Azmi Pratama	Puas	
Ahmad Syarif	Puas	
Farida Komala	Puas	
Heri Fimansyah		Tidak Puas

Sumber: Data diolah berdasarkan hasil wawancara

Tabel. 2. Kepuasan pelanggan PT. Smart Telecom

Nama Konsumen	Puas	Tidak Puas
Novi Aulia	Puas	
Yusuf		Tidak Puas
Ariana		Tidak Puas
Syukron Hamdani	Puas	
Ria Nursehan		Tidak Puas

Sumber: Data diolah berdasarkan hasil wawancara

KESIMPULAN DAN SARAN

Perlindungan hukum terhadap konsumen *handphone* bergaransi menurut hukum positif di Indonesia di atas adalah dengan mewajibkan para pelaku usaha untuk menyediakan pelayanan purna jual (garansi) untuk melindungi dan memenuhi kebutuhan konsumen dari berbagai macam produk *handphone* yang mengalami kerusakan akibat cacat produksi selama minimal atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sejak tanggal diterimanya barang oleh konsumen. Selain diwajibkan untuk menyediakan layanan purna jual pelaku usaha juga wajib untuk beritikad baik dan memenuhi hak dan kewajibannya sebagaimana yang telah di atur dalam Undang-Undang, begitu pula dengan konsumen dalam melakukan transaksi, konsumen wajib beritikad baik agar terpenuhinya hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha. Pelaksanaan garansi *handphone* oleh pelaku usaha di Kota Mataram telah berlangsung dengan cukup baik. Terhadap hal tersebut penulis memberikan saran agar Pemerintah melalui Kementerian Perdagangan akan lebih baik jika membuat peraturan khusus mengenai layanan purna jual khususnya garansi bagi produk elektronik (*handphone*) karena tingginya jumlah konsumen *handphone* umumnya di seluruh Indonesia dan khususnya di Kota Mataram agar hak-hak konsumen lebih diutamakan serta mendapatkan pelayanan yang baik dari pelaku usaha sehingga tidak ada konsumen yang tidak puas lagi.

Conflict of Interests

The authors declared that no potential conflicts of interest with respect to the authorship and publication of this article.

REFERENCES

- Ahmadi Miru, S. Y. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT. Raja Grafindo Persada.
- C.S.T. Kansil, dan C. S. T. K. (2006). *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*. Sinar Grafika.
- Dolot Alhasni Bakung. (2020). Determination of The Legal Protection of RightHolders to Neighboring Rights. *Jambura Law Review*, 2(1).
- Efendi, S., Hidayat, S., & Abadi, K. (2023). *Analisa Yuridis Tindak Pidana Illegal Logging Yang Dilakukan Korporasi The Juridical Analysis of Corporate Illegal Logging Criminal Offenses operandi , bahkan kejahatan korporasi ini acapkali terjadi melampaui batas-batas kejahatan keraputih atau white co.* 22, 34–48.
- Fence Wantu and Usman Rasyid. (2020). Redefinisi Kewenangan Komisi Yudisial Dalam Konstitusi: Upaya Mengharmonisasikan Putusan Pelaku Kekuasaan Kehakiman Indonesia. *Jurnal Majelis*, 8.
- Harjono. (2008). *Konstitusi Sebagai Rumah Bangsa*. Sekretariat Jendral dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi.
- Julius T Mandjo and Suwitno Y Imran. (2020). Implementasi Uud Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 27 Ayat 2 Tentang Hak Untuk Mendapatkan Pekerjaan Dan Penghidupan Yang Layak Bagi emanusiaan. *Jurnal Majelis*, 8.
- Mataram, B. K. (2024). *Jumlah Penduduk Kota Mataram*. BPS. mataramkota.bps.go.id.
- Nasran, A. W. and N. (2021). Comparison Of Judicial Review: A Critical Approach To The Model In Several Countries. *Jambura Law Review*, 14(2).
- Samsung. (2024). *Syarat Kalim Garansi*. Samsung.
- Setiono. (2004). *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.
- Telkom. (2024). *Buku Garansi Telkom*. Telkom.
- Toar, A. M. (1989). *Tanggung Jawab Produk, Sejarah Dan Perkembangan Di Beberapa Negara*. Alumni Bandung.
- Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen (Kencana Pr)*.

This page has been intentionally left blank