

ABSTRAK

Penggunaan laptop sehari-hari tidak lepas dari terjadinya penurunan performanya, permasalahan yang sering timbul seperti kerusakan suku cadang. Laptop merupakan produk elektronik hanya dapat direparasi oleh ahli yang sudah memiliki sertifikasi di bidang teknisi komputer. Pengguna memilih untuk menggunakan jasa reparasi di service center resmi merek tertentu karena dapat dipercaya dibandingkan ke tempat layanan reparasi biasa yang menerima segala jenis produk. Permasalahan yang dibahas dari penulisan hukum ini adalah mengenai bagaimana perlindungan konsumen terhadap pemenuhan kewajiban pelaku usaha pelayanan purna jual laptop di Kota Semarang dan bagaimana penyelesaian apabila terjadi kerugian konsumen pada layanan reparasi pelayanan purna jual laptop di Kota Semarang.

Metode pendekatan penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dan menerapkan spesifikasi penelitian deskriptif analitis. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang berasal dari wawancara kepada konsumen yang merasa dirugikan akibat layanan reparasi laptop di Kota Semarang, Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah, dan Service Center HP Kota Semarang. Adapun untuk data pendukung yaitu data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa konsumen hubungan hukum pelaku usaha dengan konsumen dalam hal pelayanan reparasi laptop belum berjalan sebagaimana mestinya dan konsumen belum sepenuhnya menerima perlakuan yang sama sehingga pelaku usaha diwajibkan untuk mengganti kerugian konsumen baik berupa pengembalian uang atau penggantian unit/jasa yang sejenis dalam tenggang waktu 7 hari. Kemudian penyelesaian kerugian konsumen pada layanan reparasi purna jual laptop di Kota Semarang dapat diselesaikan melalui Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase dengan bantuan LP2K Jawa Tengah. Apabila tidak berhasil dapat ditempuh melalui pengadilan.

Kata Kunci: Hak Konsumen, Service Center, Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

Daily use of laptops cannot be separated from decreased performance, problems that often arise such as damage to spare parts. Laptops are electronic products that can only be repaired by experts who are already certified in the field of computer technology. Users choose to use repair services at certain brands' official service centers because they can be trusted compared to regular repair service places that accept all types of products. The problem discussed in writing this law is about how to protect consumers against fulfilling the obligations of business actors for after-sales service for laptops in Semarang City and how to resolve if there is a consumer loss in laptop after-sales service in Semarang City.

The research approach method used is empirical juridical and applies analytical descriptive research specifications. The type of data used is primary data derived from interviews with Consumers who feel disadvantaged due to laptop repair services in Semarang City, Central Java Consumer Development and Protection Institute (LP2K), and Semarang City HP Service Center. As for supporting data, secondary data obtained from library research.

The results obtained from this show that that the consumer's legal relationship between business actors and consumers in terms of laptop repair services has not run properly and consumers have not fully received the same treatment. Some actors are required to compensate consumers in the form of refunds or replacement of units/services that have been period of 7 days. Then the settlement of consumer losses in laptop after-sales repair services in Semarang City can be completed with the help of Central Java LP2K.

Key Word : Consumer Rights, Service Center, Consumer Protection

