

## **ABSTRAK**

### **HAK KONSUMEN ATAS GARANSI BARANG DAN PELAKSANAAN KLAIM (Studi Pada Nokia Care Bandar Lampung)**

Oleh

Asti Retna Sari

Kemajuan teknologi yang terjadi menuntut manusia yang merupakan subjek dari teknologi tersebut untuk terus menyesuaikan dan mengadopsinya. Diantara berbagai kemajuan teknologi di bidang informasi tersebut yang paling menyita perhatian dan dekat dengan kehidupan manusia saat ini adalah produk telepon selular yang salah satunya yaitu telepon genggam yang lazim disebut *Handphone* (HP). HP merupakan alat komunikasi jarak jauh yang banyak membantu komunikasi antar individu dan bahkan antar kelompok dengan berbagai fasilitas layanan yang disediakan jasa telekomunikasi. Untuk menarik minat konsumen untuk membeli produk HP merek tertentu, salah satu caranya adalah memberikan garansi terhadap produk HP yang mereka pasarkan. Hal ini bertujuan memberikan kepercayaan kepada konsumen yang memakai produknya. Adapun yang menjadi permasalahan dalam skripsi ini adalah bagaimana hak-hak konsumen pada kartu garansi telepon selular dan bagaimana pelaksanaan pemberian garansi.

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian normatif terapan. Tipe penelitian adalah tipe deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran secara jelas dan lengkap mengenai hak-hak konsumen pada kartu garansi telepon selular dan pelaksanaan pemberian garansi. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan metode pengumpulan data melalui studi pustaka, studi dokumen, dan wawancara. Data yang didapat diolah dengan langkah-langkah, yaitu pemeriksaan data data, penandaan data, rekonstruksi data, dan sistematis data. Kemudian analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa hak-hak konsumen yang terletak di dalam kartu garansi HP telah sesuai dengan hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK di khususnya di dalam point a,b,c,d,g dan h. Kemudian hak-hak konsumen yang terdapat di dalam kartu garansi telah dijalankan sesuai dengan prosedur yang berlaku oleh kedua belah pihak, baik dari pihak Nokia Care maupun dari konsumen itu sendiri dan dalam setiap pelaksanaan

pemberian Garansi Terbatas hanya berlaku pada setiap konsumen yang membeli produk Nokia. Konsumen yang bermaksud untuk mengajukan klaim berdasarkan Garansi Terbatas, maka konsumen dapat menghubungi call center Nokia dan/atau jika diperlukan, mengembalikan HP atau bagian yang rusak ke pusat layanan Nokia atau tempat layanan yang ditunjuk oleh Nokia sebelum berakhirnya Masa Garansi dari HP tersebut. Karena pihak Nokia akan menjamin perbaikan kerusakan HP tersebut selama masa garansi masih ada.

**Kata kunci: Hak-hak konsumen, HP, garansi.**