

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MAKANAN DAN
MINUMAN DENGAN INFORMASI TIDAK JUJUR PERSPEKTIF
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999**

**(Studi Kasus Pada Toko Naufal Desa Bandar Dalam Kecamatan Negeri
Agung Kabupaten Way Kanan)**

Oleh:

**NOVITA WULANDARI
NPM. 1902020018**



**Jurusan Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas Syariah**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
1445 H/2023 M**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MAKANAN DAN
MINUMAN DENGAN INFORMASI TIDAK JUJUR PERSPEKTIF
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999**

**(Studi Kasus Pada Toko Naufal Desa Bandar Dalam Kecamatan Negeri
Agung Kabupaten Way Kanan)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H)

Oleh:

Novita Wulandari

NPM. 1902020018

Pembimbing Nety Hermawati, S.H.,M.A.,M.H

Jurusan Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas Syariah

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
1445 H/2023 M**

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Untuk Dimunaqosyahkan**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di –
Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara :

Nama : NOVITA WULANDARI
NPM : 1902020018
Fakultas : Syariah
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (HESy)
Judul : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MAKANAN DAN MINUMAN DENGAN INFORMASI TIDAK JUJUR PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 (Studi Kasus Pada Toko Naufal Bandar Dalam Kabupaten Way Kanan)

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk di munaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb

Metro, September 2023

Dosen Pembimbing



Nety Hermawati, SH.MA.MH
NIP. 197409042000032002

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi di bawah ini:

Judul : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MAKANAN DAN MINUMAN DENGAN INFORMASI TIDAK JUJUR PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 (Studi Kasus Pada Toko Naufal Bandar Dalam Kabupaten Way Kanan)

Nama : NOVITA WULANDARI

NPM : 1902020018

Fakultas : Syariah

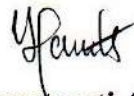
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (HESy)

MENYETUJUI

Untuk diujikan dalam sidang Munaqosyah pada Fakultas Syariah IAIN Metro.

Metro, September 2023

Dosen Pembimbing



Nety Hermawati, SH.MA.MH
NIP. 197409042000032002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : 1826/10.28.2/D/PP.00.9/11/2023

Skripsi dengan Judul **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MAKANAN DAN MINUMAN DENGAN INFORMASI TIDAK JUJUR PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 (Studi Kasus Pada Toko Naufal Desa Bandar Dalam Kecamatan Negeri Agung Kabupaten Way Kanan)**, Disusun oleh : **NOVITA WULANDARI, NPM. 1902020018**, Jurusan : **Hukum Ekonomi Syariah** yang telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) pada hari/tanggal **Senin, 06 November 2023**.

TIM PENGUJI

Ketua / Moderator : Nety Hermawati, MA, MH

Penguji I : Nawa Angkasa, SH, MA

Penguji II : Siti Mustaghfiroh, M.Phil

Sekretaris : Taufid Hidayat Nazar, Lc., M.H



Mengetahui,

Dekan Fakultas Syariah



Dr. Dri Santoso, M.H.
NIP. 196703161295031001

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MAKANAN DAN MINUMAN DENGAN INFORMASI TIDAK JUJUR PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 (Studi Kasus Pada Toko Naufal Bandar Dalam Kecamatan Negeri Agung Kabupaten Way Kanan)

Oleh:

**Novita Wulandari
NPM. 1902020018**

Pada Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 pasal 1 angka 1 dan 2 Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Kasus kecurangan yang kerap terjadi pada sebuah toko yang memang tidak memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur dengan kondisi produk. Salah satunya yaitu produk makanan dan minuman yang dikemas menggunakan plastik yang tidak terdapat informasi pada produk tersebut. Karena produk dalam keadaan pengemasan yang baik, banyak konsumen yang tidak menyadari kondisi produk sebenarnya sehingga produk tersebut terjual dan tetap ditawarkan kepada konsumen.

Jenis penelitian ini adalah field research dimana pada metode ini memberikan gambaran data yang memuat informasi berdasarkan data yang di dapat dari lapangan. Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan terkait dengan perlindungan hukum terhadap konsumen. Lokasi pengambilan data di Desa Bandar Dalam Kecamatan Negeri Agung Kabupaten Way Kanan. Jumlah kosumen yaitu 16 responden dan 1 pemilik toko. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu upaya perlindungan konsumen terkait produk makan dan minuman dengan informasi tidak jujur. berdasarkan pasal 7 b undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen seperti yang dijelaskan pelaku usaha wajib “memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Namun dari 16 konsumen yang mengatakan bahwa tidak adanya perlindungan yang diberikan oleh pelaku usaha yang tidak memberikn informasi terkait produk makanan dan minuman saat bertransaksi. Pelaku usaha seharusnya memahami dan menjalankan perlindungan konsumen berdasarkan Pasal Undang-Undang yang berlaku.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Informasi Tidak Jujur, Konsumen*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novita Wulandari
NPM : 1902020018
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang di rujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, September 2023
Yang Menyatakan



Novita Wulandari
Npm.1902020018

MOTTO

لِيَسْأَلَ الصَّادِقِينَ عَنْ صِدْقِهِمْ وَأَعَدَّ لِلْكَافِرِينَ عَذَابًا أَلِيمًا

Artinya : “agar Dia menanyakan kepada orang-orang yang jujur tentang kejujuran mereka. Dia menyediakan azab yang pedih bagi orang-orang kafir.”

(Q.S Al-Ahzab Ayat 8)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur atas Rahmat Allah SWT yang telah dianugerahkan kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dan ucapan *Alhamdulillahil'alamin* peneliti persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Warsino dan Ibu Sri Budiati yang senantiasa memberikan doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasihat, serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
2. Kepada kakak-kakakku tersayang, yang telah memberikan semangat dan semoga kita semua menjadi anak yang membanggakan kedua orang tua.
3. Kepada Sahabat Dwi Wahyuni, Sinta, Venti Yanasari, Fera Oktaliawati, Yani, dan Liza Nur Aini, yang selalu memberikan semangat, dan motivasi.
4. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan yang telah sama-sama berjuang, terimakasih selalu bersedia bertukar pikiran dan memberikan semangat tanpa henti.
5. Kepada Mochammad Ghibran Khomaeni yang selalu memberikan motivasi dan senantiasa menemani saat penelitian skripsi.
6. Kepada Dosen Pembimbing, Ibu Nety Hermawati S.H.,M.A.,M.H., yang telah membimbing serta memberikan masukan dan saran dengan sabar, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Almamater IAIN Metro

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah IAIN Metro.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Nurjanah M.Ag., PIA., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Metro.
2. Bapak Dr. Dri Santoso, M.H., selaku Dekan Fakultas Syariah.
3. Bapak Moelki Fahmi Ardliansyah M.H., selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah.
4. Ibu Nety Hermawati, SH.M.A., M.H., selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Segenap Dosen dan Staf Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Metro yang telah memberikan ilmu dan bantuannya kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya, sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Metro, September 2023

Peneliti



Novita Wulandari
NPM. 1902020018

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Penetian Relevan.....	5

BAB II LANDASAN TEORI

A. Perlindungan Hukum	8
B. Perlindungan Konsumen	10
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	10
2. Asas –Asas Perlindungan Hukum.....	12
3. Lembaga atau Instansi dan Perannya dalam Perlindungan Konsumen	13
4. Pengertian Konsumen	16
5. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	17

6. Pengertian Pelaku Usaha.....	19
7. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	20
C. Informasi bagi konsumen terkait makanan dan minuman	24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	26
B. Sumber Data Penelitian.....	27
C. Teknik Pengumpulan Data.....	28
D. Analisis data	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Makanan Dan Minuman Dengan Informasi Tidak Jujur Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.....	31
B. Penyelesaian Sengketa Konsumen Makanan Dan Minuman Dengan Informasi Tidak Jujur	44
C. Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi dengan Tututan Ganti Kerugian Di Toko Naufal	46

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	51
B. Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
2. Ountline
3. Alat Pengumpulan Data
4. Surat Izin Research
5. Surat Tugas
6. Surat Keterangan Bebas Pustaka
7. Surat Keterangan Lulus Uji Turnitin
8. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Dokumentasi
10. Riwayat Hidup
11. Undang-Undangan No. 08 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi, terutama dalam perdagangan dan kemajuan industri yang semakin meningkat telah memberikan dorongan yang luar biasa kepada konsumen dalam berkonsumsi karena adanya beragam variasi barang dan jasa yang biasa dikonsumsi. Begitu pula globalisasi dan maraknya transaksi yang didukung oleh informasi dan telekomunikasi yang memberikan ruang gerak yang sangat bebas dalam setiap transaksi.¹

Globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung dengan kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika semakin memperluas ruang gerak peredaran produk barang yang bervariasi baik dalam negeri sendiri bahkan luar negeri. Aktivitas Perdagangan saat ini dapat membawa implikasi negative bagi perlindungan konsumen dan menimbulkan perbuatan-perbuatan yang dapat merugikan konsumen.²

Pentingnya sebuah kesadaran dari masyarakat dalam hukum dan perannya dalam kehidupan sosial. Kesadaran hukum dapat diartikan sebagai kesadaran seseorang atau masyarakat kepada aturan-aturan hukum yang berlaku. Kesadaran hukum melibatkan pengakuan bahwa hukum adalah kerangka kerja yang mengatur perilaku individu dan interaksi sosial. Ini mencakup pemahaman bahwa hukum adalah sarana untuk mencapai keadilan,

¹ Eli Wuriawati, *Hukum perlindungan konsumen*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015) 1-2

² Holijah, "Peningkatan Urgensi Dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di Era Globalisasi." *Jurnal Dinamika Hukum* Vol. 14 No. 1 Januari 2014, 179

memelihara ketertiban, melindungi hak asasi manusia, dan mempromosikan kesejahteraan sosial. Kesadaran hukum juga mencakup pemahaman tentang konsekuensi dari melanggar hukum, baik secara pribadi maupun sebagai anggota masyarakat.³

Posisi konsumen sendiri menurut undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 1 ayat 2, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁴

Produk makanan dan minuman yang beredar dipasaran cukup mampu meraih minat konsumen untuk mengkonsumsinya. pihak pelaku usaha atau pedagang berharap terus mengkonsumsi produknya, sehingga mendapatkan pedagang keuntungan. Persaingan antara pedagang menimbulkan kecurangan yang dapat merugikan konsumen.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti melakukan prasurvey di Toko Naufal terdapat beberapa produk-produk makanan dan minuman kemasan yang tidak terdapat informasi pada kemasan plastik tersebut. Dalam prasurvey yang di lakukan peneliti produk-produk tersebut sudah tidak layak dikonsumsi. Berdasarkan pernyataan pelaku usaha tersebut produknya masih dijual karena masih dalam pengemasan yang baik.

Karena produk dalam keadaan pengemasan yang baik, banyak konsumen yang tidak menyadari kondisi produk sebenarnya sehingga produk

³ Soerjono Soekamto, Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum, Cetakan Pertama (CV. Rajawali: Jakarta, 1982) 152

⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pasal 1 ayat 2

tersebut terjual dan tetap ditawarkan kepada konsumen. menurut pernyataan hasil wawancara kepada konsumen tindakan tersebut seperti tidak lain untuk mencari keuntungan dan tidak menyadari akan merugikan konsumen yang mengkonsumsinya. Pelaku usaha menawarkan produknya secara lisan dengan mengungkapkan bahwa produk yang dijual masih layak.⁵

Penyampaian informasi yang tidak jujur karena sebenarnya produk-produknya sudah tidak layak bagi konsumen. Informasi yang disampaikan harusnya sesuai dengan produknya. Informasi yang telah disampaikan untuk meyakinkan konsumen, jelas menarik dan konsumen yakin bahwa tidak ada unsur kebohongan. Pelaku usaha mengetahui bagaimana sebenarnya kondisi produknya, masa berlakunya, seperti susu kedelai yang di jual bahkan di produksinya karena produk hanya bertahan 4 hari, pelaku usaha tetap menjualnya karena beralasan bahwa produk tersebut harus habis, dan masih dalam pengemasan yang baik. Begitupun dengan roti yang dijualnya.⁶ Pemberian informasi dengan tidak jujur menimbulkan kerugian bagi konsumen, salah satunya kerugian dalam kesehatan. Karena produk yang sudah tidak layak untuk dikonsumsi berpengaruh besar pada kesehatan tubuh, bahkan dapat menimbulkan kematian atas kesengajaan yang di lakukan oleh pelaku usaha. Menurut konsumen yang peneliti wawancarai terdapat 6 konsumen yang mengalami dampak dari tindakan pelaku usaha. Seperti diare dan muntah. Hal tersebut berdasarkan dari pernyataan konsumen setelah

⁵ Bapak Joko, Konsumen ditoko naufal yang dilakukan pada tanggal 18 Maret 2023 Pukul 15.00 Wib-selesai

⁶ Pelaku Usaha yang di lakukan pada hari Sabtu tanggal 18 Maret 2023 Pukul 10.00 WIB-selesai

melakukan pemeriksaan di dinas kesehatan terkait kondisinya setelah mengkonsumsi produk makanan dan minuman dari toko tersebut dan dinyatakan ini terjadi akibat salah mengkonsumsi makanan atau minuman.⁷

Dalam pemaparan permasalahan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, karena menurut peneliti dari kasus di atas pelaku usaha tidak memenuhi ketentuan persyaratan undang-undang termasuk hak konsumen terlebih lagi mengandung unsur kebohongan oleh pedagang atau pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan, Sehingga penelitian ini berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Makanan Dan Minuman Dengan Informasi Tidak Jujur Perspektif Undang-Undang No.8 Tahun 1999” (Studi Kasus Pada Toko Naufal Bandar Dalam Kecamatan Negeri Agung Kabupaten Way Kanan)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana upaya perlindungan hukum bagi konsumen makanan dan minuman tidak jujur?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap makanan dan minuman dengan informasi tidak jujur?

⁷ Bapak Joko, Konsumen ditoko naufal yang dilakukan pada tanggal 18 Maret 2023 Pukul 15.00 WIB-selesai

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya perlindungan hukum terhadap konsumen makanan dan minuman dengan informasi yang tidak jujur perspektif Undang- undang no 8 tahun 1999 dan untuk mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa konsumen atas tindakan pelaku usaha kepada konsumen.

b. Manfaat Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan yang bermanfaat terkhusus dalam hukum ekonomi syariah untuk mematuhi perlindungan hukum. Dan secara praktis penelitian di harapkan dapat bermanfaat untuk di jadikan masukan semua pihak yang berkaitan dalam memabangun usaha dengan kejujuran, dan dapat memahami Perlindungan hukum terhadap konsumen.

D. Penelitian Relevan

Pada bagian ini berisi penjelasan secara sistematis yang berkaitan dengan penelitian terdahulu tentang permasalahan yang akan di kaji dalam proposal. Penelitian ini mengatakan dengan tegas bahwa masalah yang dikaji belum pernah di teliti oleh penelitian sebelumnya.

1. Roehim Nuranas, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia 2012 dalam skripsinya yang berjudul “Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Terhadap Produk Makanan Yang Tidak Berlabel Di Kota Yogyakarta” dalam penelitian sebelumnya memfokuskan pada produk

makanan yang tidak berlabel, yang mana produk yang berlabel merupakan informasi konsumen untuk menyakinkan bahwa produk tersebut layak untuk di konsumsi.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah menggunakan perlindungan konsumen dan hak informasi untuk di jadikan penelitian. Sedangkan perbedaan jika penelitian sebelumnya hanya fokus pada hak informasi konsumen, sedangkan penelitian saat ini fokus pada ketidakjujuran pelaku usaha terhadap konsumen mengenai kondisi produk makanan dan minuman, dan penyelesaian sengketa tersebut melalui tuntutan ganti rugi.⁸

2. Leviana Rachel, Fakultas Hukum, Universitas Tarumanegara, Tahun 2020. Dalam skripsi nya yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Informasi Tanggal Kadalurasa Produk Makanan Yang Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999” penelitian ini fokus pada hak informasi konsumen atas produk makanan yang mana adanya ketidakjelasan informasi tanggal kadaluarsa.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah menggunakan perlindungan konsumen dan hak informasi untuk di jadikan penelitian. Sedangkan perbedaan jika penelitian sebelumnya hanya fokus pada hak informasi konsumen mengenai tanggal kadaluarsa, sedangkan penelitian saat ini fokus pada ketidakjujuran pelaku usaha terhadap

⁸ Roehim Nuranas, “*Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Terhadap Produk Makanan Yang Tidak Berlabel Di Kota Yogyakarta*” Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia 2012, dalam <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/36912>

konsumen mengenai kondisi produk makanan dan minuman, dan penyelesaian sengketa tersebut melalui tuntutan ganti rugi.⁹

3. Liya Sukma Muliya, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Informasi Yang Tidak Sesuai Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen” dalam penelitian ini peneliti fokus pada pemasaran pelaku usaha yang memberikan informasi yang tidak sesuai foto, penyebaran informasi tersebut dilakukan di bidang toko online yang mengakibatkan kerugian konsumen.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah menggunakan perlindungan konsumen dan hak informasi untuk di jadikan penelitian. Perbedaan nya adalah penelitian sebelumnya fokus mengenai penyebaran produk melalui toko online dengan informasi yang tidak sesuai dengan yang di foto. Sedangkan penelitian ini fokus terhadap ketidakjujuran pelaku usaha dalam memberikan informasi dan penyelesaian sengketa konsumen melalui tuntutan ganti rugi.¹⁰

⁹ Leviana Rachel, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Informasi Tanggal Kadalurasa Produk Makanan Yang Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999” Fakultas Hukum, Universitas Tarumanegara, Tahun 2020, dalam <https://untar.ac.id>

¹⁰ Liya Sukma Muliya, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Informasi Yang Tidak Sesuai Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen” Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung, dalam <https://doi.org/10.29313/bcsls.v3i1.4950>

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Istilah perlindungan hukum dalam bahasa Inggris dikenal dengan *legal protection*, sedangkan dalam bahasa Belanda dikenal dengan *Rechts bescherming*. Secara etimologi perlindungan hukum terdiri dari dua suku kata yakni Perlindungan dan hukum. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia perlindungan diartikan, sebagai tempat berlindung, hal (perbuatan dan sebagainya), dan proses, cara, perbuatan melindungi.¹¹

Terkait dengan teori perlindungan hukum, ada beberapa ahli yang menjelaskan bahasan ini, antara lain yaitu Fitzgerald, Satjipto Raharjo, Phillipus M Hanjon dan Lily Rasyidi. Fitzgerald mengutip istilah teori perlindungan hukum dari Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak.¹² Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni

¹¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia. <https://kbbi.web.id/>. Diakses pada 16 Juni 2023

¹² Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000, 53-69

perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat Menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Selanjutnya menurut Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan resprensif. Perlindungan Hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang resprensif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.¹³

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.¹⁴

Perlindungan hukum menurut Soerjono Soekanto pada dasarnya merupakan perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum dalam

¹³ Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum , Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000, 53-69

¹⁴ Setiono. Rule of Law (Supremasi Hukum). Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. 2004. 3

bentuk perangkat hukum. Selanjutnya, Soekanto menerangkan bahwa selain peran penegak hukum, ada lima lain yang mempengaruhi proses penegakan hukum dan perlindungannya sebagai berikut.

1. Faktor undang-undang, yakni peraturan tertulis yang berlaku umum dan dibuat oleh penguasa yang sah.
2. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang terlibat dalam penegakan hukum, baik langsung dan tidak langsung.
3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum, seperti sumber daya manusia yang terampil atau alat-alat yang memadai.
4. Faktor masyarakat, yakni lingkungan tempat hukum berlaku dan diterapkan. Penerimaan dalam masyarakat akan hukum yang berlaku diyakini sebagai kunci kedamaian.
5. Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta, dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia dalam pergaulan hidup.¹⁵

B. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Dalam pengertian perlindungan konsumen sudah di jelaskan dalam angka 1 pasal 1 Undang-Undang no.8 tahun 1999 terkait perlindungan konsumen yang merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen.¹⁶ Kepastian hukum yang melindungi konsumen berupa perlindungan hak-hak

¹⁵ Soerjono Soekanto, 1983, Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum, Jakarta: UI Press. 1983, 35

¹⁶ Pasal 1 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

konsumen, yang diperkuat dengan undang-undang khusus, memberi harapan supaya pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang dapat mempengaruhi hak-hak konsumen di rugikan.¹⁷

Adanya kepastian hukum yaitu untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen diantaranya yaitu meningkatkan harkat martbat dan keterbukaan atas informasi terkait barang atau jasa bagi konsumen serta meningkatkan sikap yang jujur dan rasa btanggung jawab sebagai pelaku usaha. Undang-undang mengenai perlindungan konsumen sangat penting bagi masyarakat, karena dapat meberikan jaminan atas kepastian hukum untuk melindungi para konsumen yang telah dirugikan oleh pelaku usaha karena hak-hak yang tidak terpenuhi.

Perlindungan hukum terhadap konsumen adalah suatu hal yang sangat bermanfaat bagi komponen dari semua kalangan masyarakat . karena hal tersebut adanya jaminan atas kepastian hukum yang berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian terbukti bahwa hukum melindungi hak-hak dan kepentingan konsumen.¹⁸

A. Zen Umar Purba kesetaraan konsumen dan pelaku usaha, konsumen memiliki hak, pelaku usaha memiliki kewajiban, peraturan mengenai perlindungan konsumen untuk membantu dalam pembangunan nasional, perlindungan konsumen dalam periklanan bisnis yang bermutu, transparansi dalam promosi barang atau jasa, partisipasi pemerintah dan masyarakat, perlidungan konsumen memerlukan terobosan hukum dalam

¹⁷ Happy Susanto, *Hak-hak konsumen jika dirugikan*. (Jakarta:Visimedia,2008) 4

¹⁸Eli Wuria Eli Wuria Dewi, *Hukum perlindungan konsumen*. (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2015) 6-9

berbagai bidang, dan konsep perlindungan konsumen memerlukan pembinaan sikap. Perlindungan Hukum merupakan suatu perlindungan bentuk pembelaan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum baik yang bersifat preventif atau yang bersifat represif, tertulis atau tidak tertulis dalam menegakan hukum.¹⁹

2. Asas-Asas Perlindungan konsumen

Berikut beberapa asas-asas perlindungan konsumen yang di jelaskan dalam pasal 2 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen antara lain adalah²⁰:

- a. Asas manfaat, adalah asas yang menyatakan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kedua pihak yakni konsumen dan pelaku usaha sehingga kedua pihak merasa bahwa keduanya memiliki kesetaraan atas asas manfaat ini.
- b. Asas Keadilan, merupakan penerapan yang tercantum dalam undang-undang yaitu konsumen dan pelaku usaha di harapkan memperoleh hak nya dan menunaikan kewajibannya secara seimbang.
- c. Asas Keseimbangan, merupakan keseimbangan antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah harus terwujud. Agar tidak ada pihak yang merasa lebih di lindungi.
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen, yaitu yang telah di jelaskan dalam undang-undang perlindungan konsumen untuk

¹⁹ Muhamad Qustulani, *Perlindungan Hukum Konsumen*. (Tangerang:PSP Nusantara Press, 2018) 20-22

²⁰ Pasal 2 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

membrikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang di konsumsi maupun di digunakan.

- e. Asas Kepastian Hukum asas ini di terapkan agar konsumen dan pelaku usaha menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.²¹

3. Lembaga atau Instansi dan Perannya dalam Perlindungan Konsumen

a. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

BPKN berkedudukan di Jakarta dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Jika diperlukan, BPKN dapat membentuk perwakilan di ibukota provinsi. Fungsi BPKN ini hanya memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Untuk menjalankan fungsi tersebut, badan ini mempunyai tugas (pasal 34 UUPK) :

1. Memberikan saran dan rekomendasi Kepada Pemerintah dalam rangka penyusunan kebijakan di bidang perlindungan konsumen;
2. Melakukan penelitian dan mengkaji terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
3. Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;

²¹ Fajar Nugroho Handayani, *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Yogyakarta: CV. Bintang Surya Madani, 2021) 17-20

4. Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
5. Menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen ;
6. Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
7. Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.²²

b. Peran LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat).

Berkaitan Perlindungan konsumen, undang- undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tugas dan wewenagn LPKSM sebagaimana tertuang dalam pasal 44, yakni sebagai berikut :

1. Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
2. Lembaga Perlindungan Konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
3. Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan :²³

²² Celina , Hukum Perlindungan konsumen (Jakarta : Sinar Garfika, 2008) 119

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang atau jasa.
- b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya
- c. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen.
- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan.
- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.²⁴

c. Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Setiap konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada BPSK yang telah diatur dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Kemenperindag No.350/MPP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan wewenang BPSK :

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, arbitrase dan konsoliasi;
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. Pengawasan klawsul baku;
4. Melapor kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran undang- undang ini;

²³ Celina , Hukum Perlindungan konsumen (Jakarta : Sinar Garfika, 2008) 119

²⁴ Celina , Hukum Perlindungan konsumen (Jakarta : Sinar Garfika, 2008) 119

5. Menerima pengaduan dari konsumen, lisan atau tertulis, tentang dilanggarnya perlindungan konsumen;
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen;
7. Memanggil pelaku usaha pelanggar;
8. Menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran itu.
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan mereka tersebut huruf g apabila tidak mau memenuhi panggilan.
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat-alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
11. Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian konsumen.
12. Memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha pelanggaran undang-undang.
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha pelanggar undang-undang.²⁵

4. Pengertian Konsumen

Konsumen dalam pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah masyarakat yang menggunakan barang atau jasa yang digunakan untuk diri sendiri, pihak lain, maupun makhluk hidup lain dan barang tersebut tidak untuk di perdagangkan kembali.²⁶ Pada umumnya

²⁵ Keputusan Menteri Peindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen BAB II Pasal 3

²⁶ Pasal 1 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

konsumen merupakan pemakai terakhir dari suatu produk yaitu, orang yang mendapatkan barang untuk di pakai dan tidak untuk diperdagangan lagi.

AZ. Nasution juga mengemukakan beberapa batasan mengenai konsumen sebagai berikut:

1. Konusmen dalam arti umum adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa di gunakan untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk di gunakan dengan tujuan membuat barang atau jasa lain atau untuk di perdagangkan.
3. Konsumen Akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan rumah tangga dan tidak untuk di perdagangkan lagi.

5. Hak dan Kewajiban Konsumen

Terdapat delapan hak secara eksplisit yang tercantum dalam pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsuem (UUPK). Hak-hak Konsumen itu sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
- d. Hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk di perlikan atau di layani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang di terima tidak sesuai perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lainnya.²⁷

Selain hak, tentunya konsumen juga memiliki kewajiban yang harus di penuhi. Pasal 5 UUPK menetapkan 4 kewajiban bagi konsumen sebagai berikut:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemafaatan barang dan atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang di sepakati.

²⁷ Pasal 4 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.²⁸

Dengan adanya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa demi keselamatan merupakan hal penting yang perlu diatur, karena sering pelaku usaha telah menyapaikan peringatan secara jelas pada suatu produk, tetapi konsumen tidak membaca yang telah di sampaikan kepadanya. Dengan pengaturan kewajiban ini maka memberikan konsekuensi pelaku usaha tidak bertanggung jawab apabila konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut.²⁹

6. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam pasal 1 ayat 3 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah:

“Pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang.”³⁰

²⁸ Pasal 5 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

²⁹ Latif, “PANDANGAN UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PERJANJIAN BAKU.” Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos Vol. 5 No. 1 Januari 2016. 38

³⁰ Dr. Abdul Halim Baraktullah, *Hak-Hak Konsumen*. (Nusamedia, 2019), 37

Pelaku usaha meliputi pihak pembuat, penghasil barang atau jasa dan pihak yang mengedarkan, menyampaikan, menyebarkan barang atau jasa tersebut ke masyarakat. Berkaitan dengan perlindungan konsumen, produsen atau pelaku usaha jika diartikan secara luas adalah para pihak yang terkait dalam proses penggandaan makanan hasil industri pangan hingga sampai ke pihak konsumen.³¹

7. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi yang tertuang dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak pelaku usaha sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukumsengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.³²

³¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. (Bandung:PT. Citra Aditya Bakti, 2010), 13

³² Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Hak-hak pelaku usaha diatas juga disertai dengan berbagai kewajiban yang dijlaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang atau jasa yang di produksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang atau jasa tertentu serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang dibuat atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.³³

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan memiliki itikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan

³³ Agus Riyanto, *Hukum Bisnis Indonesia*. (CV Batam Publisher:2018) 110

transaksi pembelian barang atau jasa. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki itikad baik lebih ditekankan dalam kewajiban bagi pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik merupakan bentuk tindakan yang dilakukan sesuai dengan ketentuan norma, agama, kesusilaan, kesopanan, dan itikad baik juga merupakan suatu bentuk interpretasi yang ada pada setiap manusia, sebagaimana yang tercermin dalam pandangan hidup yaitu Pancasila yang ke-2 yaitu kemanusiaan yang adil dan beradab.³⁴

Pasal 13 Undang-Undang Perlindungan Konsumen “Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan menjanjikan pemberian hadiah berupa barang atau jasa lain.”³⁵

Pasal 14 Pelaku usaha dalam menawarkan barang atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk :

- a. Tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan.
- b. Mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa.
- c. Memberikan hadiah tidak sesuai yang dijanjikan.

³⁴ Dr. Abdul Halim Baraktullah *Hak-Hak Konsumen*. (Nusamedia, 2019) 39-40

³⁵ Pasal 13 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

- d. Mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.³⁶

Pasal 15 Pelaku usaha dalam menawarkan barang atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.³⁷

Selanjutnya Pasal 16 Pelaku usaha dalam menawarkan barang atau jasa melalui pesanan dilarang untuk :

- a. Tidak menepati pesanan atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan.
- b. Tidak menepati janji atau suatu pelayanan atau prestasi.³⁸

Terkhir yaitu Pasal 17 Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang :

- a. Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang atau jasa.
- b. Mengelabui jaminan atau garansi terhadap barang atau jasa.
- c. Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang atau jasa.
- d. Tidak memuat informasi mengenai resiko pemakaian barang atau jasa.
- e. Mengeksploitasi kejadian atau seseorang tanpa izin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan.

³⁶ Pasal 14 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

³⁷ Pasal 15 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

³⁸ Pasal 16 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

- f. Melanggar etika atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
- g. Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).³⁹

C. Informasi bagi konsumen terkait makanan dan minuman

1. Pengertian informasi bagi konsumen

Informasi yang benar, jelas dan jujur dalam sebuah transaksi karena berkaitan tentang kewajiban seorang pelaku usaha terhadap hak atas informasi konsumen. Pemenuhan hak yang telah di atur dalam undang-undang perlindungan konsumen yakni pasal 4 bahwa informasi konsumen berhak atas informasi yang sebenar-benarnya, sejelas-jelasnya, dan jujur terkait kondisi barang atau jasa yang ada sesuai jaminan . Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan kewajiban bagi pelaku usaha harus memberikan informasi yang sebenar-benarnya, sejelas-jelasnya dan jujur terkait kondisi barang atau jasa yang ada sesuai dengan jaminan, perbaikan dan pemeliharaan. Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha tidak boleh menjual barang atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang terdapat dalam iklan yang ditawarkan. Terkait hak atas informasi terdiri dari informasi yang benar, jelas, dan jujur maksudnya yaitu:

³⁹ Fajar Nugroho Handayani, *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Yogyakarta: CV. Bintang Surya Madani,2021) 30-42

1. Informasi yang benar merupakan keterangan spesifikasi pada barang atau jasa yang tertera pada label dan iklan harus sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya.
2. Informasi yang jelas merupakan suatu penyampaian yang harus mudah di pahami serta keseluruhan informasi harus lengkap dan sesuai dengan kenyataan .
3. Informasi yang jujur merupakan informasi yang disampaikan tidak boleh ada kebohongan dan kecurangan yang mengakibatkan salah satu pihak merasa di rugikan.

Tujuan dari perlindungan konsumen yaitu agar terjaminnya hak-hak konsumen menghindari adanya itikad buruk dari pelaku usaha. Sepertihalnya konsumen berhak atas informasi yang benar, jujur dan jelas yang diatur pada Pasal 4 huruf c UUPK. Konsumen menganggap itu hal yang penting karena informasi tersebut merupakan tanggung jawab pelaku usaha.

Informasi yang benar, jelas dan jujur sangat penting menghindari adanya kemungkinan itikad baik oleh pelaku usaha yang mengakibatkan konsumen mengalami kerugian. Jika hak atas informasi diabaikan maka dapat dikatakan dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak jelas. Informasi yang disampaikan pelaku usaha sangat berpengaruh kepada nasib konsumen apakah akan mengalami kerugian atau tidak.⁴⁰

⁴⁰ Celina Tri Siwi Kristianti, Hukum Perlindungan Konsumen, (PT Sinar Grafika, Jakarta, 2011), 71

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah *field research* dimana pada metode ini peneliti dapat memaparkan dan menggambarkan keadaan serta fenomena.⁴¹

Peneliti menggunakan metode ini karena berhubungan langsung dengan obyek penelitian yakni pelaku usaha dan konusmen. makanan dan minuman dengan informasi tidak jujur di desa Bandar Dalam Kecamatan Negeri Agung Kabupaten Way Kanan.

2. Sifat Penelitian

Sifat pada penelitian ini menggunakan pendekatan empiris yang mana pendekatan empiris ini merupakan dengan mengidentifikasi masalah yang dimaksud menggunakan data yang ada sesuai dengan kenyataan.⁴²

Peneliti melakukan identifikasi langsung ke lapangan untuk mendapatkan fakta yang terjadi terkait penyampaian informasi yang tidak jujur yang dilakukan oleh pelaku usaha.

⁴¹ Lexy J.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung.PT. Remaja Rosdakarya, 2007), 4

⁴² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta:Rineka Cipta, 2006),142

B. Sumber Data Penelitian

1. Data Primer

Penelitian ini menggunakan sumber data primer adalah peneliti mendapatkan data dari data sumber aslinya secara langsung dengan menanyakan kepada orang yang mempunyai kompetensi data dalam proses penelitian baik lisan maupun tulisan.⁴³ Pada kajian tersebut sumber data primer menghasilkan data primer yang terdapat respon dari 5 (lima) narasumber yaitu Bapak Molyanto selaku pelaku usaha dan 4 (empat) dari konsumen dan masyarakat serta 16 responden yang merupakan konsumen dari Toko Naufal. Berdasarkan data yang didapat terdapat 6 (enam) konsumen yang mengalami sakit seperti diare dan muntah.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang memiliki sifat menunjang kelengkapan dan sebagai penjelas dari data primer. Data sekunder terdiri dari buku-buku, jurnal dan karya ilmiah serta lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
2. Ahmadi Miru, Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

⁴³ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2005), 128

3. Fajar Nugroho Handayani, Ahmad Raihan Harahap. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Bintang Surya Madani.
4. Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti
5. Setiono. Rule of Law (Supremasi Hukum). Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur adalah wawancara yang menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang sama untuk semua responden atau informan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut telah disusun sebelumnya dan tidak dapat diubah-ubah saat wawancara berlangsung.⁴⁴ Peneliti juga mewawancarai pelaku usaha, dan konsumen. Peneliti menggunakan wawancara terstruktur ini agar memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang dapat dibandingkan dengan mudah.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kumpulan atau jumlah signifikan dari bahan tertulis ataupun film yang merujuk pada materi seperti foto yang bisa digunakan sebagai informasi tambahan sebagai bagian dari studi kasus yang teknik pengumpulan data utamanya adalah wawancara.⁴⁵

⁴⁴ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta: Rajawali Press, 2014), 65

⁴⁵ Albi Anggito Dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018) 146.

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data penelitian yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan tertulis kepada responden terkait hal yang ingin peneliti teliti dan kemudian untuk dijawab responden sesuai dengan apa yang diketahui atau dialami oleh responden. Dalam penelitian ini, kuesioner dibagikan kepada 16 responden di Desa Bandar Dalam sebagai konsumen Toko Naufal.

D. Analisis Data

Metode analisis data adalah suatu proses mengurutkan data data yang ada dan mengorganisasikan sesuai dengan pola dan kategori yang sesuatu uraian data dasar sehingga dapat ditemukannya suatu hipotesis dan disesuaikan dengan data.

1. Penyajian Data

Penyajian data yang di jadikan tahapan untuk menyusun data yang bertujuan untuk penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini data yang disajikan menggunakan data kualitatif bentuk deskripsi dan narasi.

2. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah proses pemaknaan atas apa yang di lakukan baik berupa benda, proses, sebab akibat, pola keteraturan, penjelasan, sebagai kesimpulan dari penelitian.⁴⁶ Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan

⁴⁶ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta: Rajawali Press, 2014), 131

berpedoman pada kajian penelitian. Dalam hal ini peneliti melakukan penarikan kesimpulan sesuai dengan judul, tujuan, dan fokus yang diteliti. Dari data-data yang diperoleh dari lapangan, peneliti memfokuskan penarikan kesimpulan data-data tentang perlindungan hukum terhadap konsumen makanan dan minuman dengan informasi tidak jujur perspektif undang-undang No 8 tahun 1999 di Toko Naufal Bandar dalam Kecamatan Negeri Agung Kabupaten Way Kanan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Makanan Dan Minuman Dengan Informasi Tidak Jujur Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Perlindungan hukum secara gramatikal menurut kamus besar bahasan Indonesia adalah perbuatan hukum. Menurut shidarta bahwa dalam hukum perlindungan konsumen konsep tanggungjawab memiliki kedudukan yang sangat penting sehingga dalam konteks pelanggaran hak pada konsumen sangat di perlukan prinsip kehati-hatian untuk mengetahui seberapa jauh tanggung jawab yang dapat dibebankan terhadap subjek hukum tersebut.⁴⁷

Terkait terciptanya pelaku usaha dengan konsumen dalam keterkaitan secara hukum yang dikenal hubungan langsung dan tidak langsung. Hubungan tidak langsung merupakan ikatan diantara pihak pelaku usaha dengan pihak konsumen yang dilakukan secara tidak langsung namun dilakukan oleh pihak lain untuk melakukan perjanjian terhadap pihak pelaku usaha dengan konsumen.⁴⁸

Perlindungan hukum merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari hak asasi manusia berdasarkan ketentuan hukum ataupun kebijakan hukum yang diberikan oleh pemerintah sebagai jaminan hak

⁴⁷ Kristiyanti Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Sinar Grafika, 2022). 13

⁴⁸ Dewa Gede Ari Yudha Brahmanta and Anak Agung Sri Utari, "HUBUNGAN HUKUM ANTARA PELAKU USAHA DENGAN KONSUMEN," *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 5, no. 1 (2017), <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/19094>.

konstitusional warga negara dan guna menjamin kepastian hukum, keadilan, kemanfaatan seluruh warga negara berdasarkan Pancasila dan Undang Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945. Perlindungan hukum terdiri dari perlindungan preventif dan perlindungan represif. Perlindungan hukum preventif terfokus pada upaya pencegahan, diantaranya membeikan payung hukum terhadap konsumen dengan mengatur pelaku usaha dan menjamin hak konsumen beserta perlindungannya melalui peraturan perundang-undangan. Perlindungan hukum represif dilakukan berupa upaya penegakan seperti pemberian sanksi administratif, penyitaan, sanksi pemidanaan.

Perlindungan hukum represif dapat berupa tanggungjawab produsen dalam hal memberikan ganti kerugian terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen akibat dari peredaran dan perdagangan produk makanan dan minuman dengan informasi tidak jujur. Jika pelaksanaan ganti kerugian tidak dilakukan oleh pelaku usaha, maka konsumen dapat melaporkan pelaku usaha yang bersangkutan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.⁴⁹

Aturan mengenai pencantuman informasi pada produk makanan telah diatur di dalam undang-undang khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan asas dan tujuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, informasi yang dimaksud tidak hanya sebatas dalam wujud label tetapi

⁴⁹ I Made Cahyadi, dkk, “Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Peredaran Makanan yang Telah Kadaluarsa di Pasar Kereneng Denpasar”, dalam Jurnal Kertha Semaya, Vo. 01, No. 12, November 2013, 5

mencakup mengenai segala hal yang berkaitan dengan informasi kesehatan, keamanan dan kepastian hukum produk makanan tersebut.

Penyampaian informasi serta pencantuman informasi pada sebuah produk makanan dan minuman di rancang untuk melindungi konsumen dengan begitu konsumen dapat memahami kegunaannya dan kandungan serta kondisi produknya. Penjual makanan dan minuman kemasan dapat memberikan informasi tentang produk ini dengan mencantumkan tanggal kadaluarsa, bulan dan tahun pada kemasan produk dalam undang-undang perlindungan hukum konsumen dan dapat dilihat dari penerapan pasal 4,6 dan 7.

Pasal 4 undang-undang perlindungan konsumen mengatur tentang hak dan konsumen. Pada dasarnya terdapat beberapa tujuan untuk melindungi konsumen salah satunya adalah meningkatkan kualitas barang atau jasa untuk menjamin kelangsungan, kesehatan, kenyamanan, keselamatan konsumen dalam produksi barang atau jasa. Dalam hal menjamin keselamatan konsumen dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa, bentuk jaminan keselamatan ini dapat berupa bentuk yang terstandarisasi berdasarkan mutu dan standar yang ditetapkan oleh pemerintah.

Pasal 4 huruf a menegaskan konsumsi dan konsumen berhak menikmati hak-hak sebagai berikut: kenyamanan dan keamanan barang atau jasa konsumen, serta penegasan Pasal 4 huruf c konsumen berhak memperoleh kebenaran, kejelasan dan kejujuran mengenai produk yang di

konsumsi. Tidak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan tidak jujur atas produk yang di jualnya termasuk penyampaian informasi produk yang mengandung unsur kebohongan pada konsumen merupakan tindakan yang tidak sesuai dengan ketentuan pasal 4 huruf c undang-undang perlindungan konsumen yang menyatakan bahwa “konsumen berhak atas informasi yang benar tentang status dan jaminan barang atau jasa, informasi yang jelas dan jujur.”⁵⁰

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan terhadap pelaku usaha mengenai sistem perlindungan hukum terhadap konsumen makanan dan minuman dengan informasi tidak jujur perspektif undang-undang nomor 8 tahun 1999. Peneliti melakukan wawancara terhadap konsumen dan pelaku usaha sebagai responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1.1

Apakah anda mengetahui kualitas produk makanan dan minuman yang dijual oleh Toko Naufal

No	Jawaban	Jumlah
1	Ya	14
2	Tidak	0
3	Jarang	2
Jumlah		16

Sumber: Data Olahan Lapangan Melalui Kuesioner

Dari rumusan tabel diatas dapat diuraikan bahwa jika pentingnya mengetahui kualitas barang terdapat 87,5% responden, namun beberapa responden masih mengabaikan keamanan produk dan bahkan mengabaikan tingkat kualitas barang sekitar 12,5%.

⁵⁰ Indonesia, *undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (lembaran Negara republic Indonesia tahun 1999 nomor 22, tambahan lembaran Negara republic Indonesia nomor 3821), pasal 4 huruf c*

Tabel 1.2

Pernah Merasakan Kerugian Seperti Keracunan, Sakit, atau Hal Lain Karena Mengonsumsi Makanan/Minuman dari Toko Naufal

No	Jawaban	Jumlah
1	Ya	11
2	Tidak	3
3	Jarang	2
Jumlah		16

Sumber: Data Olahan Lapangan Melalui Kuesioner

Dari rumusan tabel diatas dapat diuraikan bahwa responden pernah merasa di rugikan oleh pelaku usaha akibat ketidakjujuran pelaku usaha dalam memberikan informasi produk yaitu sekitar 68,8% dan yang menjawab jarang sekitar 12,5%. Sedangkan responden yang tidak pernah mengalami sekitar 18,8% .

Menurut beberapa responden yang menjawab Ya (pernah) bahwa terdapat produk yang dijual oleh Toko Naufal yaitu salah satunya roti yang tidak terdapat informasi pada kemasan jadi, konsumen yang ingin membelinya memastikan bahwa makanan tersebut masih enak dan masih aman untuk di konsumsi dengan cara bertanya namun, karena ketidaktahuan konsumen pelaku usaha mencoba berusaha untuk meyakinkan konsumen terkait produk tersebut agar terjual.

Tabel 1.3

Apakah Anda Mengetahui Jika Tidak Ada Informasi Pada Produk Dapat Merugikan Konsumen

No	Jawaban	Jumlah
1	Ya, Tahu	10
2	Tidak Tahu	6
Jumlah		16

Sumber: Data Olahan Lapangan Melalui Kuesioner

Berdasarkan rumusan tabel diatas dapat diuraikan bahwa jika tidak ada informasi pada produk dapat merugikan konsumen dan menguntungkan pelaku usaha yaitu sekitar 62,5% dari responden yang menjawab Ya, dan 37,5% yang menjawab Tidak Tahu.

Beberapa pendapat responden tentang tidak adanya informasi dari pelaku usaha maupun informasi kemasan produk sebagai berikut:

- a. Ibu Dewi, menurut saya hal tersebut merupakan kecurangan pelaku usaha dapat memicu permasalahan pada konsumen, terlebih lagi ini merupakan sebuah penipuan bagi konsumen. saya pernah berbelanja di Toko Naufal tersebut memang banyak makanan yang masih layak dan hanya sebagian makanan dan minuman yang dalam kondisi yang tidak layak. Meskipun beliau mengakui bahwa perbuatanya itu karena kelalaiannya.
- b. Ibu Nani, menurut saya ini tetap sebuah kesalahan yang dapat merugikan, jika memang ingin berjualan seharusnya jujur. Informasi itu penting untuk kelayakan produk, dan keamanan konsumen.
- c. Ibu Siti, dengan begitu tidak memberikan informasi jujur atau benar sangat merugikan, dari kejadian itu saya sudah tidak percaya lagi, dan tidak akan lagi berbelanja di toko tersebut (Toko Naufal).
- d. Bapak Joko, menurut saya sebagai konsumen sebaiknya berdagang dengan jujur keterbukaan informasi mengenai kondisi produk,

suapaya tidak ada hal yang merugikan salah satu pihak atau kedua pihak.⁵¹

Transparansi menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dapat dilihat pada kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang diinginkan oleh konsumen adalah mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

Bagi konsumen keterbukaan mengenai kondisi perusahaan memang tidak menjadi prioritas. Keterbukaan informasi yang diinginkan oleh konsumen mengenai barang dan/atau jasa yang di tawarkan oleh pelaku usaha kepada konsumen. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perusahaan tidak hanya melakukan keterbukaan informasi mengenai kondisi perusahaan. Dalam kaitannya dengan konsumen, prinsip transparansi yang harus dilakukan oleh pelaku usaha adalah memberikan informasi mengenai barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen.

Tabel 1.4
Apakah Konsumen Mengetahui Tentang Hak-Hak Konsumen

No	Jawaban	Jumlah
1	Ya, Tahu	10
2	Tidak Tahu	6
Jumlah		16

Sumber: Data Olahan Lapangan Melalui Kuesioner

⁵¹ Hasil Wawancara konsumen, pada hari Minggu 27 Agustus 2023 pukul 09.00 WIB - selesai

Dari rumusan tabel diatas bahwa apakah konsumen mengetahui tentang hak-hak konsumen terdapat 62,5% dari responden yang menjawab tahu, dan 37,5% menjawab tidak tahu.

Terdapat tanggapan responden dalam wawancara mengenai hak konsumen terkait tindakan pelaku usaha yang tidak memenuhi hak konsumen sebagai berikut:

- a. Ibu Dewi, protes dan meminta untuk uangnya dikembalikan. Menurutnya sangat dirugikan sekali. Karena sering berbelanja di toko tersebut, tidak menyangka akan mengalami kerugian karena kelalaian pelaku usaha.
- b. Ibu Nani, protes dan sempat kecewa dan marah jika terjadi lagi akan dilaporkan ke pihak yang berwenang, seperti BPSK.
- c. Ibu Siti, Tidak akan pernah membelinya lagi ditoko tersebut. Menurut pernyataannya sudah sempat didatangi beberapa warga untuk meminta maaf, dan berjanji tidak akan terjadi lagi.
- d. Bapak Joko, meminta haknya kembali yaitu pengembalian uang seperti jumlah yang sama.⁵²

Tabel 1.5
Menurut responden apakah pelaku usaha telah memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen sesuai peraturan perundang-undangan

No	Jawaban	Jumlah
1	Ya	4
2	Tidak	4
3	Belum Sepenuhnya	8
Jumlah		16

Sumber: Data Olahan Lapangan Melalui Kuesioner

⁵² Hasil Wawancara konsumen Pada Hari Minggu 27 Agustus 2023 Pukul 09.00 WIB – selesai

Berdasarkan uraian tabel diatas bahwa menurut responden apakah undang-undang telah memberikan perlindungan hukum yaitu terdapat 25% yang memberikan jawaban ya, 25% nya lagi menjawab tidak dan 50% menjawab belum sepenuhnya.

Transparansi keterbukaan dan kejujuran kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggung jawaban pemerintah dalam sumber daya yang di percayakan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan.

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Sajipto Raharjo mengungkapkan bahwa perlindungan hukum atas hak-hak anggota dalam masyarakat yaitu dimana hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara menempatkan suatu kekuasaan yang dilakukan secara tertukar untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut.⁵³

Dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di sebutkan “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.”⁵⁴ Oleh karena itu, berbicara mengenai perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau

⁵³ Sajipto Raharjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: CitraAditya Bakti, 1991)

⁵⁴ Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999

kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen. perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pelaku usaha yaitu Owner Toko Naufal. Dari hasil wawancara dan sumber yang peneliti dapatkan, berdasarkan pengakuan pelaku usaha bahwa permasalahan ini terjadi karena khilaf sehingga mengakibatkan kerugian konsumen. Pada kasus ini membuktikan bahwa apa yang dilakukan oleh Bapak Molyanto selaku pelaku usaha telah melanggar ketentuan pasal 7 ayat (1) dan ayat (2) yang seharusnya sebagai pelaku usaha memiliki itikad baik dalam melakukan usahanya serta memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Molyanto pemilik Toko Naufal menyatakan kriteria khusus makanan dan minuman yang aman dikonsumsi oleh konsumen yaitu: barang dan kemasan masih bagus, tanggal kadaluarsa masih lama, dan tidak berbau / basi pada makanan dan minuman. Menurut pernyataan Bapak Molyanto konsumen tidak akan tahu jika produk tersebut sudah kadaluarsa karena hanya berkemasan plastik biasa jika konsumen bertanya maka akan di jawab bahwa produk tersebut aman dan layak.

Berdasarkan wawancara peneliti Ibu Siti yang merupakan konsumen Toko Naufal menyatakan dirinya pernah membeli minuman

yang hanya bungkus menggunakan Standing Pouch Double Seal atau plastik yaitu susu kedelai. Bu Siti mengatakan bahwa susu tersebut sudah basi karena sudah sari dari susunya sudah mengendap kebawah dan asam ketika diminum. Untungnya Bu Siti tidak merasakan efek samping dari susu basi tersebut. Hanya saja tidak menyangka owner toko naufal tersebut menyampaikan informasi yang tidak jujur ketika ditanya apakah masih enak, dan pelaku usaha tersebut menjawab bahwa produk susu tersebut masih enak. Padahal kebanyakan yang sering membeli susu tersebut adalah anak-anak.⁵⁵

Pelaku usaha memahami tanggung jawabnya terhadap toko yang di kelola dan menyadari kesalahannya dalam memperjualbelikan dagangannya. Maka dari itu pelaku usaha bersedia untuk bertanggung jawab dan bersedia untuk mengganti kerugian para konsumen karena kesalahannya.

Praktik ini yang terjadi karena terdapat beberapa alasan berikut pemaparan alasan pelaku usaha:

- a. Kemasan produk masih bagus dan tidak rusak sehingga tidak terlihat seperti makan yang rusak.
- b. Pelaku usaha mengeluarkan modal yang kecil.
- c. Untung yang di peroleh banyak karena produk dijual lebih murah dibanding produk normal.
- d. Karena faktor ekonomi.

⁵⁵ Hasil Wawancara (konsumen) Ibu Siti Pada Hari Minggu Tanggal 27 Agustus 2023 Pukul 10.05 WIB-Selesai

- e. Sebagian konsumen juga biasanya tidak memperhatikan produk. Ini juga merupakan alasan pelaku usaha melakukan tindakan melawan hukum seperti ini.⁵⁶

Hukum perlindungan konsumen mengatur tentang hak-hak konsumen sebagai hak pribadi masyarakat. Hak-hak konsumen ini merupakan hak keperdataan yang dilindungi oleh peraturan perundang-undangan. Sebagai hak keperdataan konsumen yang harus memperjuangkan sendiri haknya melalui saluran-saluran hukum perdata dan institusi hukum perdata yang di sediakan oleh Negara.

Dalam perlindungan konsumen terdapat beberapa asas-asas yang dijelaskan dipasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yakni, asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan, dan asas kepastian hukum. Namun menurut hasil wawancara Ibu Siti terkait asas-asas yang telah di jelaskan dalam undang-undang perlindungan konsumen pelaku usaha tidak memenuhi asas-asas tersebut termasuk asas keadilan dan keamanan konsumen.⁵⁷

Bentuk upaya perlindungan hukum yang telah di jelaskan dalam undang-undang perlindungan konsumen yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Didalam perlindungan hukum preventif dilakukan pemunahan hak-hak atas konsumen serta pemenuhan kewajiban bagi pelaku usaha. Bentuk perlindungan hukum secara preventif

⁵⁶ Hasil wawancara Bapak Molyanto (pemilik toko naufal) pada Hari Sabtu Tanggal 26 Agustus 2023 Pukul 13.00 WIB- selesai

⁵⁷ Hasil Wawancara (konsumen) Ibu Siti Pada Hari Minggu Tanggal 27 Agustus 2023 Pukul 10.05 WIB-Selesai

ini dapat dilihat melalui pembentukan peraturan perundang-undangan oleh pemerintah yakni dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen:

- a. Pasal 4 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu “hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”, dari Undang-Undang ini dijelaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diperjanjikan.
- b. Pasal 7 huruf (c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu, “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa” dari Undang-Undang ini konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur dari produk yang dijual diToko, salah satunya memeberikan informasi terkait kondisi produk.
- c. Pasal 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu: “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan”.

Sedangkan perlindungan hukum represif didalam undang-undang perlindungan konsumen berupa sanksi administrative, sanksi pidana

penjara dan denda serta sanksi pidana tambahan karena pelaku usaha mengabaikan tanggung jawabnya dan melakukan larang-larangan. Didalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang mekanisme gugatan. Apabila terjadi suatu kerugian maka konsumen dapat mengajukan gugatan ke badan berwenang melalui penyelesaian sengketa non litigasi dengan membentuk badan seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) serta melalui pengadilan atau penyelesaian sengketa secara litigasi.⁵⁸

B. Penyelesaian Sengketa Konsumen Makanan Dan Minuman Dengan Informasi Tidak Jujur

Berkaitan dengan kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha serta tidak adanya pertanggungjawaban dari pelaku usaha, maka timbullah sengketa yang harus diselesaikan. Konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian jika terdapat cacat produk atau bahkan barang yang dibelinya dapat menimbulkan gangguan kesehatan. Menurut Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa : “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau

⁵⁸ Janus Sidabolak, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014) 8

melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”. Melalui ketentuan Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat diketahui bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen, terdapat dua pilihan yaitu :

1. melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau
2. melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.⁵⁹

Di luar kedua upaya tersebut, penyelesaian sengketa konsumen juga dapat dilakukan dengan negosiasi. Dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha sebaiknya dilakukan upaya penyelesaian di luar Pengadilan agar proses berperkara berjalan cepat, sederhana, dan murah. Berdasarkan pasal 47 undang-undang perlindungan konsumen, upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen ada 3 cara yaitu, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan, penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika (secara langsung dengan jalan berdamai).

Menurut pasal 48 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Ini berarti hukum acara yang dipakai dalam tata cara persidangan dan pemeriksaan perkara adalah berdasarkan *Herzine Inland Regeling* (HIR) atau

⁵⁹ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.

Rechtsreglemen Buitengewesten (RBg) dengan tetap memperhatikan pasal 45.

Selain upaya hukum melalui pengadilan dan lembaga penyelesaian sengketa, sebagaimana dalam pasal 19 ayat 1 dan ayat 3 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dimana konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada pelaku usaha, dan pelaku usaha harus memberikan tanggapan atau penyelesaian dalam jangka waktu tujuh hari setelah transaksi berlangsung.

Dalam ayat 2 di nyatakan bahwa ganti kerugian dapat berupa pengembalian uang atau barang atau jasa yang setara nilainya, atau pemberian santunan. Satu dari tiga cara tersebut dapat ditempuh oleh pihak-pihak yang merasa dirugikan, dengan ketentuan bahwa penyelesaian sengketa melalui tuntutan seketika wajib ditempuh pertama kali untuk memperoleh kesepakatan para pihak. Sedangkan dua cara lainnya adalah pilihan yang ditempuh setelah penyelesaian dengan cara kesepakatan gagal. Dengan begitu, jika sudah menempuh cara melalui pengadilan tidak dapat lagi ditempuh penyelesaian melalui BPSK dan sebaliknya.⁶⁰

C. Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Dengan Tuntutan Ganti Kerugian Di Toko Naufal

Berdasarkan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang terkait dengan penjualan makanan dan minuman dengan

⁶⁰ Marinus Gaharpung, *Perlindungan hukum bagi konsumen korban atas tindakan pelaku usaha*, Vol.3 No. 1, 2000 Jurnal Yustika, Jakarta, 43.

informasi yang tidak jujur di Desa Bandar Dalam. Bahwa Bapak Molyanto benar melakukan suatu kelalaian yang dianggap melanggar hukum yakni tidak memiliki itikad baik dalam melakukan penjualan makanan dan minuman yang tidak sesuai standar dan memberikan informasi tidak jujur terhadap kondisi produk.

Menurut hasil wawancara peneliti kepada Ibu Dewi bahwa dalam penyelesaian secara kekeluargaan dan menuntut semua kerugian yang dialami oleh konsumen. Seperti meminta kembali uang yang setara dengan nilainya atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis, atau perawatan kesehatan, atau santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.⁶¹

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Joko kasus ini akan diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Namun dari kesepakatan konsumen dan pelaku usaha permasalahan ini akan diselesaikan secara kekeluargaan yang akan di damping oleh Kepala Desa, yang mana pemilik toko yaitu Bapak Molyanto di berikan pilihan terkait penyelesaian terhadap permasalahan ini dan beliau memilih agar penyelesaian ini melalui tututan ganti rugi dan para konsumen juga menyetujui dengan permintaan pelaku usaha yang ingin mengganti kerugian yang dialami konsumen, mulai dari pengembalian uang, penggantian barang atau jasa, serta biaya perawatan kesehatan..⁶²

⁶¹ Hasil Wawancara Ibu Dewi (Konsumen) pada Hari Minggu tanggal 27 Agustus 2023 Pukul 10.16 WIB-Selesai

⁶² Hasil Wawancara Bapak Joko (Konsumen) pada Hari Minggu tanggal 27 Agustus 2023 Pukul 10.23 WIB-Selesai

Hasil penelitian pada kasus ini penjualan makanan dan minuman dengan informasi tidak jujur tersebut menimbulkan konsumen sakit seperti diare dan muntah, maka Bapak Molyanto bersedia menawarkan biaya pengobatan sebesar Rp. 300.000. pemberian ganti rugi yang dilakukan oleh Bapak Molyanto karena merasa bersalah dan yang dilakukan tentunya akan menimbulkan kerugian kepada konsumen yang mengkonsumsi makanan dan minuman tersebut.⁶³

Lebih lanjut ketentuan mengenai ganti rugi terhadap kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen jika pelaku usaha melakukan ganti rugi tersebut diatur dalam Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa: *“Pelaku usaha yang menolak dan /atau tidak memberikan tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 19 ayat 1, ayat 2, ayat 3, dan ayat 4, dapat digugat melalui badan peradilan ditempat kedudukan konsumen”*.⁶⁴

Perlindungan hukum terhadap konsumen harus dijalankan semaksimal mungkin dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan. Berikut peneliti paparkan perlindungan konsumen dari praktik jual beli makanan dan minuman dengan informasi tidak jujur yang harus dijalankan oleh pemerintah:

1. Meningkatkan kesadaran hukum konsumen akan hak dan kewajiban dalam mengkonsumsi makanan dan minuman.

⁶³ Hasil wawancara Bapak Molyanto (pemilik toko naufal) pada Hari Sabtu Tanggal 26 Agustus 2023 Pukul 13.00 WIB- selesai

⁶⁴ Pasal 23 Undang-undang perlindungan konsumen Nomor 8 tahun 1999

Upaya dalam melakukan peningkatan kesadaran hukum dari konsumen ini, sebaiknya tidak hanya dilakukan oleh konsumen akan tetapi juga memerlukan adanya campur tangan dari pemerintah khususnya dalam hal pengawasan secara intensif terhadap perdagangan produk makanan atau dengan melakukan penyuluhan-penyuluhan kepada konsumen misalnya mengenai syarat kualitas makanan dan minuman kemasan yang baik dan sehat sehingga tidak membahayakan kesehatan dan keselamatan dari konsumen.

2. Mendorong pelaku usaha untuk menjaga kualitas makanan yang diperdagangkan.
3. Pengenaan sanksi bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran.

Pengaturan mengenai sanksi-sanksi yang dapat diberikan kepada pelaku usaha dikarenakan pelaku usaha tersebut telah melanggar ketentuan yang telah ditetapkan di dalam Bab XIII Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimulai dari pasal 60 sampai dengan Pasal 63, sanksi-sanksi tersebut terdiri dari:

- a. Sanksi administratif. Berdasarkan ketentuan dalam pasal 60 ayat (2) Jo pasal 60 ayat (1) Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) sanksi administratif yang dapat dijatuhkan oleh BPSK.
- b. Sanksi pidana. Sanksi yang dapat dikenakan dan dijatuhkan oleh pengadilan atas tuntutan jaksa penuntut umum terhadap

pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen memungkinkan dilakukannya penuntutan pidana terhadap pelaku usaha. Hal ini terdapat dalam Pasal 62 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yang menentukan bahwa pelaku usaha melakukan pelanggaran terhadap:

- 1) Pasal 8 mengenai barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan.
- 2) Pasal 9 dan Pasal 10 mengenai informasi yang tidak benar
- 3) Pasal 13 ayat (2) mengenai penawaran obat-obatan dan halhal yang berhubungan dengan kesehatan.
- 4) Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c dan huruf e mengenai iklan yang memuat informasi yang tidak sesuai dengan kenyataan ataupun menyesatkan. Pelaku usaha juga dapat dikenai sanksi pidana apabila melanggar ketentuan Pasal 135 Undang-Undang No. 18 Tahun 2012 tentang Pangan.⁶⁵

⁶⁵ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), 84

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bedasarkan hasil pembahasan maka dapat dari kesimpulan sebagai berikut:

1. Upaya perlindungan konsumen terkait makanan dan minuman dengan informasi tidak jujur di Toko Naufal, berdasarkan pasal 7 b undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen seperti yang dijelaskan pelaku usaha wajib “memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Namun dari 16 konsumen yang mengatakan bahwa tidak adanya perlindungan yang diberikan oleh pelaku usaha yang tidak memberikn informasi terkait produk makanan dan minuman saat bertransaksi. Pelaku usaha seharusnya memahami dan menjalankan perlindungan konsumen berdasarkan Pasal Undang-Undang yang berlaku.
2. Penyelesaian sengketa konsumen di Toko Nuafal melalui mediasi dengan tuntutan ganti rugi yang di bebaskan kepada pelaku usaha berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau biaya perawatan kesehatan/ atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Apabila pelaku usaha yang telah tersebut dengan sengaja tidak memiliki itikad baik untuk memberikan ganti rugi maka konsumen yang dirugikan

dapat mengajukan gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat juga melakukan penyelesaian sengketa kepada badan peradilan yang berada di wilayah hukum konsumen. Namun pada kasus ini yang peneliti temukan dilapangan, pelaku usaha bersedia untuk melakukan ganti rugi terhadap konsumen sebagai bentuk rasa tanggung jawab atas perbuatan yang dilakukannya yang menyebabkan konsumen mengalami kerugian.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk mewujudkan perlindungan terhadap konsumen agar sesuai keinginan dan ketentuan, adalah sebagai berikut:

1. Untuk pelaku usaha sebaiknya lebih terbuka dalam menyampaikan informasi makanan dan minuman atau produk. Dengan lebih terbuka dan jelasnya informasi dapat terciptanya hubungan yang baik dan saling menguntungkan bagi konsumen dan pelaku usaha. Tidak hanya sekedar menguntungkan tetapi juga mengutamakan apa yang sudah menjadi hak-hak konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk konsumen sebaiknya dapat lebih bijak dan teliti dalam memilih produk dengan melihat kondisi produk, dan kelayakan produk tersebut. Memeriksa kemasan produk sebelum membelinya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agus Riyanto, Agus Riyanto, S. H. *Hukum Bisnis Indonesia*. Cv Batam Publisher, 2018.
- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Albi Anggito Dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jawa Barat: CV Jejak, 2018
- Arikunto, S. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta, 2000
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif*, Surabaya: Airlangga University Press, 2005
- Dewi, Eli Wuria. *Hukum perlindungan konsumen*. Cetakan pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Dr Abdul Halim Barkatullah, S. Ag , SH, Dr Abdul Halim Barkatullah, S. Ag , SH. *Hak-Hak Konsumen*. Nusamedia, 2019.
- Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, Jakarta: Rajawali Press, 2014
- Fajar Nugroho Handayani, Ahmad Raihan Harahap. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Bintang Surya Madani, 2021.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003),
- Happy Susanto. *Hak-hak konsumen jika dirugikan*. Jakarta: Visimedia, 2008.
- Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2010.
- Kristiyanti Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, 2022
- Lexy J Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung PT Remaja Rosdakarya: PT Remaja Rosdakarya, 2012.
- Mardalis. *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal)*. Cet 13. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Muhamad Qustulani, Muhamad Qustulani. *Perlindungan Hukum Konsumen*. Tangerang: PSP Nusantara Press, 2018.

Setiono. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. 2004.

Soerjono Soekanto, 1983, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: UI Press. 1983

Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, n.d.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016)

Sumarwan, Ujang. "Perilaku Konsumen: Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran." *Language* 368 (2003)

Jurnal:

Brahmanta, Dewa Gede Ari Yudha, and Anak Agung Sri Utari. "Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 5, no. 1 (2017).
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/19094>.

Holijah, "Pengintegrasian Urgensi Dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di Era Globalisasi." *Jurnal Dinamika Hukum* Vol. 14 No. 1 Januari 2014

Isabella Sucitra, "Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Makanan Kadaluarsa Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", dalam *Lex Privatum*, Vol. No 8 Oktober 2017

I Made Cahyadi, dkk, "Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Peredaran Makanan yang Telah Kadaluarsa di Pasar Kereneng Denpasar", dalam *Jurnal Kertha Semaya*, Vo. 01, No. 12, November 2013

Karinda, Rhey A. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999," No. 4 (N.D.).

Latif, Abdul. "Pandangan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Baku" 5, No. 8 (1999).

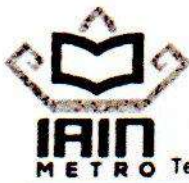
Undang-Undang:

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kutipan Artikel dari Internet:

Kamus Besar Bahasa Indonesia. <https/kbbi.web.id/>. Diakses pada 16 Juni 2023

LAMPIRAN-LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website www.metrouniv.ac.id; email. syariah.iainmetro@gmail.com

Nomor : B. 015 7 /In.28.2/D1/PP.00.9/01/2023
Lampiran : -
Perihal : Pembimbing Skripsi

Metro, 30 Januari 2023

Kepada Yth:
Nety Hermawati, SH.,MA.,MH
di - Metro

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa :

Nama : Novita Wulandari
NPM : 1902020018
Fakultas : Syariah
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Makanan Dan Minuman Dengan Informasi Tidak Jujur Perspektif Undang-Undang No 8 Tahun 1999 (Studi Kasus Bandar Dalam Kecamatan Negeri Agung Kabupaten Way Kanan)

Dengan ketentuan :

1. Membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi.
2. Pembimbing mengoreksi Proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi.
3. Bimbingan Proposal terdiri dari : A). Latar Belakang Masalah, B). Rumusan Masalah, C). Tujuan dan Manfaat Penelitian, D). Penelitian Relevan, E). Landasan Teori, F). Metode Penelitian, G).Outline, H). Rancangan Waktu Penelitian.
4. Membimbing revisi Proposal pasca seminar.
5. Membimbing APD dan menyetujuinya.
6. Membimbing penulisan laporan hasil penelitian dengan format pelaporan sesuai jenis penelitian berdasarkan pedoman penulisan karya ilmiah mahasiswa yang diterbitkan oleh LPPM
7. Mengoreksi kelengkapan berkas Skripsi secara keseluruhan sebelum dimunaqosyahkan.
8. Memastikan kevalidan data penelitian kepada informan/Lembaga tempat penelitian (jika penelitian lapangan).
9. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
- 10 Diwajibkan memperhatikan jumlah besaran plagiarisme dengan ambang batas maksimal 25 %, sesuai Surat Edaran Rektor IAIN Metro No.017 tahun 2020.
- 11 Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

An, Dekan
Wakil Dekan Bidang
Akademik dan Ketenagaan,

Nita Murdiana



OUTLINE

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MAKANAN DAN MINUMAN DENGAN INFORMASI TIDAK JUJUR PERSPEKTIF UNDANG-

UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999

(Studi Kasus Pada Toko Naufal Bandar Dalam Kabupaten Way Kanan)

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

PERSETUJUAN

PENGESAHAN

ABSTRAK

ORISINALITAS PENELITIAN

MOTTO

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Latar Belakang
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Perlindungan Hukum
- B. Perlindungan Konsumen
 - 1. Pengertian Perlindungan Konsumen
 - 2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

3. Lembaga atau Instansi dan Perannya dalam Perlindungan Konsumen
 4. Pengertian Konsumen
 5. Hak dan Kewajiban Konsumen
 6. Pengertian Pelaku Usaha
 7. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha
- C. Informasi Bagi Konsumen terkait makanan dan minuman

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data Penelitian
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Makanan Dan Minuman Dengan Informasi Tidak Jujur Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
- B. Penyelesaian Sengketa Konsumen Makanan Dan Minuman Dengan Informasi Tidak Jujur
- C. Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Tuntutan Ganti Kerugian Konsumen

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

Metro, Juni 2023

Pembimbing,



Nety Hermawati, SH.MA.MH

NIP.1974090420000320002

PENGUMPULAN DATA

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MAKANAN DAN MINUMAN DENGAN INFORMASI TIDAK JUJUR PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999

(Studi Kasus Pada Toko Naufal Bandar Dalam Kabupaten Way Kanan)

Oleh:

Novita Wulandari (1902020018)

A. Ringkasan singkat Objek Penelitian

Perdagangan bebas yang didukung dengan kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika semakin memperluas ruang gerak peredaran produk baran yang bervariasi baik dalam negeri sendiri bahkan luar negeri. Aktivitas Perdagangan saat ini dapat membawa implikasi negative bagi perlindungan konsumen dan menimbulkan perbuatan-perbuatan yang dapat merugikan konsumen. Kesadaran hukum melibatkan pengakuan bahwa hukum adalah kerangka kerja yang mengatur perilaku individu dan interaksi sosial. Ini mencakup pemahaman bahwa hukum adalah sarana untuk mencapai keadilan, memelihara ketertiban, melindungi hak asasi manusia, dan mempromosikan kesejahteraan sosial.

Posisi konsumen sendiri menurut undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 1 ayat 2, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Produk makanan dan minuman yang beredar dipasaran cukup mampu meraih minat konsumen untuk mengkonsumsinya. pihak pelaku usaha atau pedagang berharap terus mengkonsumsi produknya, sehingga mendapatkan pedagang keuntungan. Persaingan antara pedagang menimbulkan kecurangan yang dapat merugikan konsumen.

Pada tahun 2022 banyak makanan dan minuman yang sudah tidak layak untuk dikonsumsi atau kadaluarsa, peredaran makanan dan minuman tersebut bersebar luas dikalangan masyarakat salah satunya berdasarkan Perkembangan teknologi saat ini memudahkan pedagang untuk mencurangi konsumen dengan cara mengubah informasi tanggal kadaluarsa pada kemasan produk dan bahkan selain itu,

penyampaian informasi langsung oleh pelaku usaha atau pedagang terhadap produk tersebut di sampaikan secara lisan bahwa produk tersebut masih layak untuk dikonsumsi. Produk yang sudah kadaluarsa adalah produk yang tidak aman untuk dikonsumsi yang dapat mengganggu kesehatan. Namun, persaingan bebas antar pedagang atau pelaku usaha tidak peduli atas hak konsumen yang mana konsumen harus mendapatkan hak keamanan, kenyamanan dan keselamatan.

Penyampaian informasi secara benar, jelas, dan jujur juga merupakan hak konsumen. pedagang selalu mengabaikan hak-hak konsumen atas informasi yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan di perkuat dalam Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Maka dari itu, sangat penting bagi konsumen atas Informasi yang benar, jelas, dan jujur karena sangat berpengaruh dalam kehidupan. Hak informasi konsumen juga menyangkut kualitas produk.

Bedasarkan hasil prasurvey bahwa penyelesaian sengketa konsumen ini telah di selesaikan dengan tuntutan ganti rugi. Dalam Kasus ini merupakan tindakan melawan hukum, oleh karena itu beberapa konsumen yang sadar akan tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha toko naufal sangan merugikan. Tindakan yang di lakukan oleh konsumen dalam penyelesaian sengketa ini yaitu berupa tuntutan ganti kerugian. Menurut hasil wawancara peneliti kepada salah satu konsumen bahwa beberapa konsumen tidak terima karena maka ia menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha berupa pengembalian uang dan biaya pengobatan. Kerugian yang dialami konsumen berupa kerugian Kesehatan dan kerugina karena merasa ditipu. Maka dari itu Pelaku usaha telah bersedia membayar kerugian konsumen sebesar Rp 300.000 dan pengembalian uang setara dengan nilai. Jadi metode atau teknik pengumpulan data ini dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan seperti observasi dan wawancara. Dalam melakukan pengumpulan data peneliti harus mempersiapkan alat pengumpulan data berupa pedoman untuk memandu pelaksanaan penelitian. Oleh karena itu sebab

dalam penelitian lapangan, peneliti harus membuat beberapa pertanyaan dalam wawancara yaitu sebagai berikut:

Pertanyaan untuk wawancara kepada pelaku usaha di Toko Naufal

1. Apakah yang anda ketahui tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apakah anda mengetahui mengenai hak-hak konsumen?
3. Sudah berapa lama anda menjalankan usaha ini?
4. apakah anda mengetahui mengenai kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen?
5. Menurut anda kriteria kualitas makanan dan minuman yang aman untuk di konsumsi seperti apa?
6. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban anda sebagai pelaku usaha jika ada konsumen yang mengalami kerugian akibat mengkonsumsi makanan dan minuman kemasan dari toko anda?
7. Apakah pernah ada konsumen yang meminta pertanggungjawaban anda karena merasa dirugikan akibat mengkonsumsi makanan atau minuman kemasan produk anda?
8. Bagaimana cara anda mengetahui mengenai masalah ini kualitas produk makanan dan minuman yang anda jual?
9. Apakah anda mengetahui jika permasalahan mengena konsumen dan pelaku usaha dapat diadukan kepada Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK)?
10. Bagaimanakah penyelesaian sengketa konsumen terkait permasalahan ini?
11. Berapakah ganti rugi yang diberikan pelaku usaha untuk mengganti kerugian konsumen alami?

Pertanyaan Untuk Wawancara Kepada Konsumen

1. Apakah anda mengetahui tentang kualitas produk makanan dan minuman?
2. Apakah anda pernah mengalami kejadian seperti keracunan, sakit, atau hal lain yang dapat merugikan anda setelah mengkonsumsi makanan atau minuman dari toko Naufal?
3. Jika pernah produk jenis apa dan Upaya apa yang anda lakukan selajutnya?
4. Apakah anda mengetahui mengenai hak-hak konsumen?
5. Apakah anda mengetahui bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat mengkonsumsi makanan dan minuman kemasan yang sudah rusak, kadaluarsa atau tidak layak dikonsumsi ?
6. Apakah anda mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh konsumen jika mengalami kerugian akibat mengkonsumsi makanan dan minuman kemasan yang sudah rusak, kadaluarsa atau tidak layak dikonsumsi ?
7. Apakah anda mengetahui asas-asas hukum perlindungan konsumen apa saja?
8. Apakah anda mengetahui jika permasalahan mengena konsumen dan pelaku usaha dapat diadukan kepada Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK)?
9. Bagaimanakah penyelesaian sengketa konsumen terkait permasalahan ini?
10. Berapakah ganti rugi yang diberikan pelaku usaha untuk mengganti kerugian konsumen alami?
11. Produk apa yang anda beli dalam kondisi tidak layak?

B. Metode Dokumentasi

Peneliti meminta contoh makanan dan minuman yang sudah tidak layak dijual dengan informasi tidak jujur di Toko Naufal!

Mengetahui
Dosen Pembimbing



Nety Hermawati, SH.MA.MH
NIP.1974090420000320002

Metro, Juni 2023
Mahasiswa Ybs



Novita Wulandari
NPM. 1902020018



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1342/In.28/D.1/TL-00/08/2023
Lampiran :-
Perihal : IZIN RESEARCH

Kepada Yth.,
PEMILIK TOKO NAUFAL
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1341/In.28/D.1/TL-01/08/2023, tanggal 07 Agustus 2023 atas nama saudara:

Nama : NOVITA WULANDARI
NPM : 1902020018
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada PEMILIK TOKO NAUFAL bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di TOKO NAUFAL, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MAKANAN DAN MINUMAN DENGAN INFORMASI TIDAK JUJUR PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 07 Agustus 2023
Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan.



Elfa Murdiana M.Hum.
NIP 19801206 200801 2 010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-1341/In.28/D.1/TL.01/08/2023

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro. menugaskan kepada saudara:

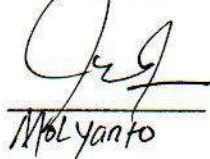
Nama : NOVITA WULANDARI
NPM : 1902020018
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di TOKO NAUFAL, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MAKANAN DAN MINUMAN DENGAN INFORMASI TIDAK JUJUR PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan. terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 07 Agustus 2023

Mengetahui,
Pejabat Setempat



Mulyanto

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan.



Elfa Murdiana M.Hum.
NIP 19801206 200801 2 010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1130/In.28/S/U.1/OT.01/08/2023**


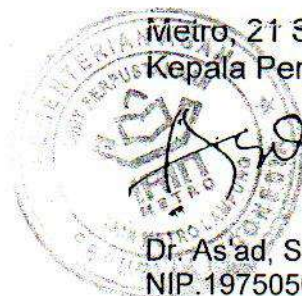
Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : NOVITA WULANDARI
NPM : 1902020018
Fakultas / Jurusan : Syari'ah / Hukum Ekonomi Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022/2023 dengan nomor anggota 1902020018

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 21 September 2023
Kepala Perpustakaan


Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP.19750505 200112 1 002





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

No.B-1595/In.28.2/J-HESy/PP.00.9/10/2023

Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Novita Wulandari
NPM : 1902020018
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Jenis Dokumen : Skripsi
Pembimbing : 1. Nety Hermawati, MA, MH.
2. -
Judul : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MAKANAN DAN MINUMAN DENGAN INFORMASI TIDAK JUJUR PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 (Studi Kasus Pada Toko Naufal Kecamatan Negeri Agung Kabupaten Way Kanan)

Karya ilmiah yang bersangkutan dengan judul di atas, telah melalui proses uji kesamaan (*similarity check*) menggunakan aplikasi *Turnitin*, dengan hasil persentase kesamaan : **24 %**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 9 Oktober 2023
Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah),

Moelki Fahmi Ardliansyah, M.H.
NIP. 19930710 201903 1 005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
telp (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syarlah.metrouniv.ac.id; e-mail: syarah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : Novita Wulandari

Fakultas/Jurusan : Syariah/Hesy

NPM : 1902020018

Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		<p>Pada Latar Belakang Masalah belum tampak permasalahan yang dng peneliti kerarik mengangkat permasalahan ini. Lengkap data nya yang berkaitan dengan apa yang informasi yang tidak jujur kb.</p>	<i>Y Hermawati</i>
		<p>Penelitian Relevan di semakan menentukan persamaan & dan perbedaan? penelitian terdahulu dy penelitian ini</p>	<i>Y Hermawati</i>
		<p>Perbaiki landasan Teori & DABD berikan pendapatmu thd teori & yang disampaikan.</p>	<i>Y Hermawati</i>

Dosen Pembimbing

Mahasiswa

Y Hermawati

Nety Hermawati, SH.MA.MII
NIP. 197409042000032002

Novita Wulandari

Novita Wulandari
NPM. 1902020018



KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
telp (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syarlah.metrouniv.ac.id; e-mail: syarlah@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : Novita Wulandari

Fakultas/Jurusan : Syariah/Hesy

NPM : 1902020018

Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		Bedakan antara sumber data dan data	
		Ace Gap & seminar ka	

Dosen Pembimbing

Nety Hermawati, SH.MA.MH

NIP. 197409042000032002

Mahasiswa

Novita Wulandari

NPM. 1902020018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan KL Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
telp (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Novita Wulandari
NPM : 1902020018

Fakultas/Jurusan : Syariah/IIesy
Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		Aec APD	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa

Netv Hermawati, SH,MA,III
NIP. 197409042000032002

Novita Wulandari
NPM. 1902020018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
telp (0725) 41507; Faksimil (0725) 47296; website: www.syarlah.metrouniv.ac.id; e-mail: syarlah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Novita Wulandari

Fakultas/Jurusan : Syariah/Hesy

NPM : 1902020018

Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		<p>Perbaiki hasil penelitiannya. jangan memunculkan statement yg mengarah pd pencemaran nama baik. Data yg disajikan sebaiknya dlm bentuk persetujuan dr yang diwawancarai dan yg di dngn melakukan kesalahan alm keuraayan.</p> <p>Hasil. Kesimpulan & perbaikan penyelesaian masalah yg & lakukan pilihan usaha belm kept antara tranya & kesimpulan perbaikan redaksinya</p>	<p><i>[Signature]</i></p> <p><i>[Signature]</i></p>

Dosen Pembimbing

Mahasiswa

[Signature]

Nety Hermawati, SH.MA.MH
NIP. 197409042000032002

[Signature]

Novita Wulandari
NPM. 1902020018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Ringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
telp (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metroain.ac.id, e-mail: syariah.lain@metroain.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Novita Wulandari

Fakultas/Jurusan : Syariah/Hesy

NPM : 1902020018

Semester/IA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		Ace BAB IV dan V Lengkap abstrak &L.	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa

Nety Hermawati, SIL.MA.MII
NIP. 197409042000032002

Novita Wulandari
NPM. 1902020018

DOKUMENTASI



Foto Produk yang disampaikan dengan informasi tidak jujur





Foto Wawancara dengan Konsumen dan pelaku usaha

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Novita Wulandari, lahir pada tanggal 10 November 2000 di Bumi Jaya Kecamatan Negara Batin Kabupaten Way Kanan, Lampung. Dari pasangan Bapak Warsino dan Ibu Sri Budiati peneliti merupakan anak terakhir dari empat bersaudara. Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di SDN 01 Bumi Jaya, Kecamatan Negara Batin Kabupaten Way Kanan lulus pada tahun 2013. Peneliti melanjutkan pendidikan Jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMPN 02 Kecamatan Negara Batin Kabupaten Way Kanan, lulus pada tahun 2016, Kemudian melanjutkan pada SMAN 01 Kecamatan Negeri Agung Kabupaten Way Kanan, lulus pada tahun 2019. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada jurusan Hukum Ekonomi Syariah (HESy) Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, dimulai pada semester 1, tahun ajaran 2019/2020.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

- Menimbang :
- a. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
 - b. bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
 - c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;
 - d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab;
 - e. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

- f. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
- g. bahwa untuk itu perlu dibentuk Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen;

Mengingat : Pasal 5 Ayat (1), Pasal 21 Ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945;

Dengan persetujuan
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : UNDANG-UNDANG TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan:

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
4. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.
7. Impor barang adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.
8. Impor jasa adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.
9. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
10. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
11. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
12. Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

13. Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

BAB II ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

BAB III
HAK DAN KEWAJIBAN
Bagian Pertama
Hak dan Kewajiban Konsumen

Pasal 4

Hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 7 -

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

BAB IV PERBUATAN YANG DILARANG BAGI PELAKU USAHA

Pasal 8

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 8 -

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
- i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
- j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

(2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 9 -

atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.

- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pasal 9

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
 - a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
 - b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
 - c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu;
 - d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 - e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
 - f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
 - h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 - i. secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
 - j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 10 -

keterangan yang lengkap;

k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

(2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.

(3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 10

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Pasal 11

Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan:

- a. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- b. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 11 -

- d. tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
- e. tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- f. menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Pasal 12

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakan sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 13

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjkannya.
- (2) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

Pasal 14

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 12 -

untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang masuk:

- a. tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
- c. memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Pasal 15

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.

Pasal 16

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Pasal 17

(1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:

- a. mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
- b. mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
- c. memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 13 -

- d. tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
 - e. mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
 - f. melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
- (2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

BAB V KETENTUAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU

Pasal 18

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 14 -

obyek jual beli jasa;

- g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
 - (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
 - (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

BAB VI TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

Pasal 19

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 15 -

sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 20

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21

- (1) Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
- (2) Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 16 -

sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Pasal 24

- (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:
 - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut;
 - b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa yang tersebut.

Pasal 25

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 17 -

berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
- a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Pasal 27

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- a. barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Pasal 28



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 18 -

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

BAB VII
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN
Bagian Pertama
Pembinaan

Pasal 29

- (1) Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha
- (2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
- (4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk:
 - a. terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
 - b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - c. meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 19 -

Bagian Kedua Pengawasan

Pasal 30

- (1) Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangnya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- (2) Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (3) Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.
- (4) Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.
- (6) Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

BAB VIII
BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL
Bagian Pertama



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 20 -

Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas

Pasal 31

Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 32

Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden.

Pasal 33

Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

Pasal 34

- (1) Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas:
- a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen.
 - c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
 - d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
 - e. menyebarluaskan informasi melalui media mengenai



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 21 -

- perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
- f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
 - g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.

Bagian Kedua Susunan Organisasi dan Keanggotaan

Pasal 35

- (1) Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, serta sekurang-kurangnya 15 (lima belas) orang dan sebanyak-banyaknya 25 (dua puluh lima) orang anggota yang mewakili semua unsur.
- (2) Anggota Badan perlindungan Konsumen Nasional diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usul Menteri, setelah dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
- (3) Masa jabatan ketua, wakil ketua, dan anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional selama 3 (tiga) tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan berikutnya.
- (4) Ketua dan wakil ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional dipilih oleh anggota.

Pasal 36

Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur:



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 22 -

- a. pemerintah;
- b. pelaku usaha;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- d. akademis; dan
- e. tenaga ahli.

Pasal 37

Persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah:

- a. warga negara Republik Indonesia;
- b. berbadan sehat;
- c. berkelakuan baik;
- d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
- e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen; dan
- f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

Pasal 38

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena:

- a. meninggal dunia;
- b. mengundurkan diri atas permintaan sendiri;
- c. bertempat tinggal di luar wilayah negara Republik Indonesia;
- d. sakit secara terus menerus;
- e. berakhir masa jabatan sebagai anggota; atau
- f. diberhentikan.

Pasal 39



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 23 -

- (1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat oleh Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- (3) Fungsi, tugas, dan tata kerja sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 40

- (1) Apabila diperlukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat membentuk Perwakilan di Ibu Kota Daerah Tingkat I untuk membantu pelaksanaan tugasnya.
- (2) Pembentukan perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan lebih lanjut dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 41

Dalam pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional bekerja berdasarkan tata kerja yang diatur dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 42

Biaya untuk pelaksanaan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja negara



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 24 -

dan sumber lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 43

Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB IX LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT

Pasal 44

- (1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
- (2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
- (3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
 - a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
 - b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memperlukannya;
 - c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
 - d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
 - e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 25 -

- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB X
PENYELESAIAN SENGKETA
Bagian Pertama
Umum

Pasal 45

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pasal 46

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
 - a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 26 -

- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
 - d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- (2) Gugatan yang diajukan oleh kelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan

Pasal 47

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Bagian Ketiga Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 27 -

Pasal 48

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

BAB XI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Pasal 49

- (1) Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
- (2) Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut:
 - a. warga negara Republik Indonesia;
 - b. berbadan sehat;
 - c. berkelakuan baik;
 - d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
 - e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen.
 - f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.
- (3) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha;
- (4) Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
- (5) Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 28 -

Pasal 50

Badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (1) terdiri atas:

- a. ketua merangkap anggota;
- b. wakil ketua merangkap anggota;
- c. anggota.

Pasal 51

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat.
- (3) Pengangkatan dan pemberhentian kepala sekretariat dan anggota sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 52

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 29 -

- konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
 - g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
 - h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang itu;
 - i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
 - j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
 - k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
 - l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
 - m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Pasal 53

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen Daerah Tingkat II diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 54

- (1) Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen badan



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 30 -

penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis;

- (2) Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ganjil dan sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh seorang panitera.
- (3) Putusan majelis bersifat final dan mengikat;
- (4) Ketentuan teknis lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 55

Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

Pasal 56

- (1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.
- (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.
- (3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- (4) Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 31 -

perundang-undangan yang berlaku.

- (5) Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Pasal 57

Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

Pasal 58

- (1) Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan.
- (2) Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.
- (3) Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

BAB XII PENYIDIKAN

Pasal 59

- (1) Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan instansi pemerintah yang lingkup

tugas ...

tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 32 -

- (2) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang:
- a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan pemeriksaan terhadap orang atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - d. melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - e. melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
- (3) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.
- (4) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan hasil penyidikan kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

BAB XIII ...

BAB XIII
SANKSI
Bagian Pertama
Sanksi Administratif



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 33 -

Pasal 60

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua Sanksi Pidana

Pasal 61

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

Pasal 62

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp.2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
- (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16 dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (3) Terhadap ...
- (3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 34 -

Pasal 63

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijadikan hukuman tambahan, berupa:

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. pencabutan izin usaha.

BAB XIV KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 64

Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat Undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-undang ini.

BAB XV KETENTUAN PENUTUP

Pasal 65

Undang-undang ini mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun sejak diundangkan.

Agar ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 35 -

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta
pada tanggal 20 April 1999
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

ttd.

BACHRUDDIN JUSUF HABIBIE

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 20 April 1999
MENTERI NEGARA SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

ttd.

AKBAR TANJUNG

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1999 NOMOR 22



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

PENJELASAN
ATAS
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN

I. UMUM

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.

Kondisi yang demikian pada satu 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.

Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi obyek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

Atas dasar kondisi sebagaimana dipaparkan di atas, perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat.

Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Di samping itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dalam pelaksanaannya tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan mencegah. Hal itu dilakukan melalui upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggaran.

Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.

Di samping itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, sebab sampai pada terbentuknya Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen, seperti:

- a. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 1 Tahun 1961 tentang Barang, menjadi Undang-undang;
- b. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1966 tentang Hygiene;
- c. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah;
- d. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal;
- e. Undang-undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan;
- f. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian;
- g. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan;
- h. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1987 tentang Kamar Dagang dan Industri;



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

- i. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan;
- j. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang Agreement Establishing The World Trade Organization (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia);
- k. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas;
- l. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil;
- m. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan;
- n. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Hak Cipta sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1987;
- o. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1989 tentang Paten;
- p. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 19 Tahun 1989 tentang Merk;
- q. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup;
- r. Undang-undang Nomor 24 Tahun 1997 tentang Penyiaran;
- s. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan;
- t. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Perlindungan konsumen dalam hal pelaku usaha melanggar hak atas kekayaan intelektual (HAKI) tidak diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena sudah diatur dalam Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Hak Cipta, Undang-undang Nomor 13 Tahun 1997 tentang Paten, dan Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Merek, yang melarang menghasilkan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang melanggar ketentuan tentang HAKI.

Demikian juga perlindungan konsumen di bidang lingkungan hidup tidak diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena telah



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup mengenai kewajiban setiap orang untuk memelihara kelestarian fungsi lingkungan hidup serta mencegah dan menanggulangi pencemaran dan perusakan lingkungan hidup.

Di kemudian hari masih terbuka kemungkinan terbentuknya undang-undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen. Dengan demikian, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Angka 1

Cukup jelas

Angka 2

Di dalam kepastakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian Konsumen dalam Undang-undang ini adalah konsumen akhir.

Angka 3

Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.

Angka 4

Cukup jelas

Angka 5

Cukup jelas

Angka 6

Cukup jelas

Angka 7

Cukup jelas

Angka 8

Cukup jelas

Angka 9

Lembaga ini dibentuk untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Angka 10

Cukup jelas

Angka 11

Badan ini dibentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen yang efisien, cepat, murah dan profesional.

Angka 12

Cukup jelas

Angka 13

Cukup jelas

Pasal 2

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Huruf a

Cukup jelas



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya.

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Pelaku usaha dilarang membedakan konsumen dalam memberikan pelayanan. Pelaku usaha dilarang membedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 7 -

diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Pasal 8

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Jangka waktu penggunaan/pemanfaatannya yang paling baik adalah terjemahan dari kata best before yang biasa digunakan dalam label produk makanan.

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Huruf j

Cukup jelas

Ayat (2)

Barang-barang yang dimaksud adalah barang-barang yang tidak membahayakan konsumen dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Ayat (3)

Sediaan farmasi dan pangan yang dimaksud adalah yang membahayakan konsumen menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 8 -

Ayat (4)

Menteri dan menteri teknis berwenang menarik barang dan/atau jasa dari peredaran.

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Yang dimaksud dengan jumlah tertentu dan jumlah yang cukup adalah jumlah yang memadai sesuai dengan antisipasi permintaan konsumen.

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Pasal 12

Cukup jelas

Pasal 13

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 9 -

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 18

Ayat (1)

Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

Cukup jelas



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 10 -

Ayat (2)
 Cukup jelas
Ayat (3)
 Cukup jelas
Ayat (4)
 Cukup jelas

Pasal 19

Ayat (1)
 Cukup jelas
Ayat (2)
 Cukup jelas
Ayat (3)
 Cukup jelas
Ayat (4)
 Cukup jelas
Ayat (5)
 Cukup jelas

Pasal 20

 Cukup jelas

Pasal 21

Ayat (1)
 Cukup jelas
Ayat (2)
 Cukup jelas

Pasal 22

 Ketentuan ini dimaksudkan untuk menerapkan sistem beban pembuktian terbalik.

Pasal 23

 Cukup jelas

Pasal 24

Ayat (1)
 Cukup jelas
Ayat (2)



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 11 -

Cukup jelas

Pasal 25

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 26

Cukup jelas

Pasal 27

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cacat timbul di kemudian hari adalah sesudah tanggal yang mendapat jaminan dari pelaku usaha sebagaimana diperjanjikan, baik tertulis maupun lisan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan kualitas barang adalah ketentuan standarisasi yang telah ditetapkan pemerintah berdasarkan kesepakatan semua pihak.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Jangka waktu yang diperjanjikan itu adalah masa garansi.

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 12 -

Ayat (4)
Cukup jelas
Ayat (5)
Cukup jelas

Pasal 30

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan menteri teknis adalah menteri yang bertanggung jawab secara teknis menurut bidang tugasnya.

Ayat (3)

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan atas barang dan/atau jasa yang beredar di pasar dengan cara penelitian, pengujian dan/atau survei.

Aspek pengawasan meliputi pemuatan informasi tentang risiko penggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan, dan lain-lain yang disyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktik dunia usaha.

Ayat (4)
Cukup jelas

Ayat (5)
Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

Ayat (1)



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 13 -

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Keberpihakan kepada konsumen dimaksudkan untuk meningkatkan sikap peduli yang tinggi terhadap konsumen (wise consumerism).

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 35

Ayat (1)

Jumlah wakil setiap unsur tidak harus sama.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 36

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Akademisi adalah mereka yang berpendidikan tinggi dan anggota perguruan tinggi.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 14 -

Huruf e

Tenaga ahli adalah mereka yang berpengalaman di bidang perlindungan konsumen.

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Sakit secara terus menerus sehingga tidak mampu melaksanakan tugasnya.

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Pasal 39

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 40

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah keputusan yang ditetapkan berdasarkan musyawarah anggota.

Pasal 41

Yang dimaksud dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah keputusan yang ditetapkan berdasarkan musyawarah anggota.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 15 -

Pasal 42

Cukup jelas

Pasal 43

Cukup jelas

Pasal 44

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan memenuhi syarat, antara lain, terdaftar dan diakui serta bergerak di bidang perlindungan konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 45

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh ketua belah pihak yang bersengketa.

Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-undang ini.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 46

Ayat (1)



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 16 -

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Undang-undang ini mengakui gugatan kelompok atau class action.

Gugatan kelompok atau class action harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu diantaranya adalah adanya bukti transaksi.

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Tolok ukur kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit yang dipakai adalah besar dampaknya terhadap konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 47

Bentuk jaminan yang dimaksud dalam hal ini berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut.

Pasal 48

Cukup jelas

Pasal 49

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Unsur konsumen adalah lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau sekelompok konsumen.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 17 -

Pasal 50

Cukup jelas

Pasal 51

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 52

Cukup jelas

Pasal 53

Cukup jelas

Pasal 54

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam badan penyelesaian sengketa konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi.

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 55

Cukup jelas

Pasal 56

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 18 -

Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas
Ayat (5)
Cukup jelas

Pasal 57
Cukup jelas

Pasal 58
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 59
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 60
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 61



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 19 -

Cukup jelas
Pasal 62
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Pasal 63
Cukup jelas
Pasal 64
Cukup jelas
Pasal 65
Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 3821