PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KONSUMEN PELANGGAN TELEPON SELULER DALAM KASUS PENARIKAN PULSA (STUDI PERAN LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA)

SKRIPSI

DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH
GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM

OLEH:

AISYAH NUR RAMADHANI SUKRISNA PUTRI
NIM : 12340134

PEMBIMBING:

1. **BUDI RUHIATUDIN, SH, M. Hum**
2. **Dr. EUIS NURLAELAWATI, MA**

PRODI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2016

ABSTRAK

Berbicara mengenai semakin banyak pengguan telepon seluler di Indonesia yang berbanding lurus dengan kenaikan jasa pelayanan telekomunikasi. Beberapa pelaku usaha operator seluler saat ini kurang bertanggung jawab terhadap konsumenya, salah satu kasus mengenai penarikan pulsa dan pada permasalah lain adalah lemahnya operator dalam menjaga perlindungan data pribadi pelanggan, tagihan yang tidak fair dan tidak masuk akal mengakibatkan konsumen harus membayar layanan yang tidak pernah diminta, dan para konsumen itu mendapat tagihan yang nilainya sangat besar. Dari permasalahan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaku usaha operator seluler tidak memberikan hak yang semestinya didapat oleh seorang konsumen, dijelaskan dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 7 huruf g mengenai kewajiban pelaku usaha menyebutkan bahwa pelaku usaha berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian, disinilah tugas Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) sebagai salah satu Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat guna membantu para konsumen yang tidak mendapat hak-haknya atas kerugian yang ditimbulkan oleh para pelaku usaha.

Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan *(field research)* yang dilakukan secara terperinci dan mendalam pada Lembaga Konsumen Yogyakarta, serta pendekatan penelitian yang digunakan ialah penelitian *Yuridis Empiris* yaitu pendekatan yang dilakukan dengan melihat kenyataan yang ada dalam praktek di Lembaga Konsumen Yogyakarta terkait perlindungan hak konsumen dan peranan Lembaga Konsumen Yogyakarta untuk mengatasi permasalahan terkait perlindungan konsumen.

Hasil dari penelitian ini peran dan penanganan kasus oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta yaitu, berkaitan dengan peran LKY dapat dilihat dari pemenuhan tugas-tugas yang telah tertera pada Pasal 44 ayat 3 UUPK dan Pasal 3 PP No. 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, dari semua point yang tertera pada Pasal tersebut LKY telah menjalankan tugasnya dengan baik, namun pada point tugas mengenai bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen bidang telekomunikasi LKY belum melakukan kerja sama dengan instansi terkait seperti Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI). Pertanggung jawaban dari pelaku usaha dalam kaitan dengan penarikan pulsa tidak dipenuhi dengan sebagaimana mestinya padahal pertanggung jawaban pihak pelaku usaha sudah diatur dalam Pasal 19 UUPK, dalam Pasal tersebut sudah tertera jelas mengenai tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha ketika pihak pelaku usaha tidak memberikan hak-hak yang seharusnya di dapatkan oleh konsumen pengguna barang dan/atau jasa. Melalui Pasal 19 tersebut seharusnya para pelaku usaha memberi ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan secara langsung tanpa melalui proses dan prosedur yang panjang dan rumit.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:	Aisyah Nur Ramadhani Sukrisna Putri
NIM	:	12340134
Jurusan/Prodi	:	Ilmu Hukum
Fakultas	:	Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul: "Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Pelanggan Telepon Seluler Dalam Kasus Penarikan Pulsa (Studi Peran Lembaga Konsumen Yogyakarta) " adalah benar hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiat dari hasil karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 3 Juni 2016

Yang menyatakan

Aisyah Nur Ramadhani SP
NIM.12340134

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Aisyah Nur Ramadhani Sukrisna Putri

Kepada:

Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama	:	Aisyah Nur Ramadhani Sukrisna Putri
NIM	:	12340134
Judul	:	Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Pelanggan Telepon Seluler Dalam Kasus Penarikan Pulsa (Studi Peran Lembaga Konsumen Yogyakarta)

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Prodi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi Saudari tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 3 Juni 2016

Pembimbing I,

Budi Ruhiatudin, S.H., M.Hum

NIP. 19730924 200003 1 001

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Aisyah Nur Ramadhani Sukrisna Putri

Kepada:

Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama	:	Aisyah Nur Ramadhani Sukrisna Putri
NIM	:	12340134
Judul	:	Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Pelanggan Telepon Seluler Dalam Kasus Penarikan Pulsa (Studi Peran Lembaga Konsumen Yogyakarta)

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Prodi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi Saudari tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 3 Juni 2016

Pembimbing II,

Dr. Euis Nurlaelawati, MA,

NIP. 19700704 199603 2 002

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : Un.02/DS/PP.00.9/211/2016

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KONSUMEN PELANGGAN TELEPON SELULER DALAM KASUS PENARIKAN PULSA (STUDI PERAN LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : AISYAH NUR RAMADHANI SUKRISNA PUTRI
Nomor Induk Mahasiswa : 12340134
Telah diujikan pada : Rabu, 15 Juni 2016
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Budi Ruhiatudin, S.H., M.Hum.
NIP. 19730924 200003 1 001

Penguji I

Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.
NIP. 19790719 200801 1 012

Penguji II

Lindra Darnela, S.Ag., M.Hum.
NIP. 19790105 200501 2 003

Yogyakarta, 15 Juni 2016
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Syari'ah dan Hukum
DEKAN

Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003

MOTTO

“ ALLAH BERSAMA HAMBANYA YANG TETAP BERUSAHA DAN TERSENYUM KETIKA KEMALANGAN MELANDA“

“YANG PERGI TAK PERLU DITANGISI CUKUP JADIKAN PENGGINGAT SETIAP WAKTU AJAL TERUS SAJA MENDEKAT”

PERSEMBAHAN

Untuk yang selalu mendoakan dan menyebut nama ku di setiap doa
dengan segenap cinta dan kasih sayang yang tulus
maka dengan penuh bangga ku persembahkan karya ini
sebagai salah satu tanda sayangku

Teristimewa untuk mu **Almarhum Henry Sukrisno**, Ayah ku tersayang ini salah satu janji anak mu semoga ini akan menjadi awal pembuktian janji-janji ku yang lainnya, karya ini sepenuhnya ku dedikasikan untuk mu.

Mama
(Santi Rahayuningsih)

Kakak ku
(Ahmad Nur Alam Sukrisna Putra S.Si)

Adik ku
(Fadhilah Nur Jannah Sukrisna Putri)

Serta seluruh keluarga dan teman-teman ku

yang senantiasa mendoakan dan menyayangi ku

dan teruntuk

Almamater tercinta ku

Fakultas Syari'ah dan Hukum Prodi Ilmu Hukum Angkatan 2012

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين, أشهد ان لا اله الا الله و أشهد ان محمدا عبده و رسوله,الصلاة والسلام على رسول الله و على اله واصحابه اجمعين, اما بعد ....

Alhamdulillah Rabbil ‘alamin penyusun ucapkan atas segala rahmat, hidayah, serta anugrah yang telah diberikan oleh Allah SWT. Dengan petunjuk dan bimbinganNYA, penyusun dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Pelanggan Telepon Seluler Dalam Kasus Penarikan Pulsa (Studi Peran Lembaga Konsumen Yogyakarta)”** sebagai tugas akhir dalam perkuliahan di Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Baginda Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi seluruh umat islam.

Selama penyusunan skripsi ini dan menuntut perkuliahan di Fakultas Syari’ah dan Hukum, Program Studi Ilmu Hukum, penyusun mendapat banyak bantuan dan motivasi, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penyusun akan menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Drs. Yudian Wahyudi., MA, Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi.,M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Ahmad Bahiej, S.H.,M.Hum. selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum dan Faisal Luqman Hakim, S.H.,M.Hum selaku Sekertaris Prodi Ilmu Hukum.
4. Budi Ruhiatudin, S.H.,M.Hum. selaku pembimbing I, dan Dr. Euis Nurlaelawati, MA. selaku pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan, motivasi, dan pengarahan kepada penyusun guna mencapai hasil maksimal dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Dosen Prodi Ilmu Hukum yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penyusun selama perkuliahan.
6. Segenap Karyawan TU Fakultas Syari'ah dan Hukum yang memberikan pelayanan serta kesabaran demi kelancaran segala urusan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
7. Intan Nur Rahmawati sebagai narasumber bidang pengaduan LKY dan Ibu Nanik selaku anggota LKY yang tidak segan membantu dalam mengumpulkan data agar terselesaikanya penyusunan skripsi ini.
8. Almarhum Ayah tercinta Henry Sukrisno.
9. Mama Santi Rahayuningsih yang tersayang, yang senantiasa selalu mendoakan dan memberi pencerahan terima kasih atas rasa sayang, cinta, motivasi, perhatian dan doa yang tak pernah henti dipanjatkan selama ini untuk putri mu.
10. Kakak ku tercinta Ahmad Nur Alam Sukrisna Putra S.Si, pendukung setia dikala motivasi mulai pudar.
11. Adik ku Fadhilah Nur Jannah Sukrisna Putri teman berbagi segalanya.

12. Teman-teman Prodi Ilmu Hukum 2012 Zuhrotu Sakinah, Tri Minati, Anis Rosiah, serta teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas pertemanan dan persahabatan yang luarbiasa selama ini.
13. Teman-teman KKN86 Kelompok 123 Mojosari, Gunung Kidul, Yogyakarta terkhusus untuk bang irul (Hoirullah) terima kasih untuk waktunya dan kesabaran dalam membantu segala proses pengerjaan tugas akhir ini.
14. Teman-teman Rifka, Ria, Nanda Intan Annisa, yang selalu siap sedia ketika dibutuhkan dalam segala hal.
15. Untuk mas Suprapto Wisnu Utomo terima kasih untuk kedewasaanya.
16. Semua pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian skripsi ini, semoga Allah SWT memberi limpahan pahala dan barokah untuk kalian semua.

Yogyakarta, 3 Juni 2016

Aisyah Nur Ramadhani SP

NIM. 12340134

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

ABSTRAK ..... **ii**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **iii**

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI I ..... **iv**

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI II ..... **v**

PENGESAHAN SKRIPSI ..... **vi**

HALAMAN MOTTO ..... **vii**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **viii**

KATA PENGANTAR ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **xii**

BAB I: PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 6

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 6

D. Telaah Pustaka 7

E. Kerangka Teoritik 10

F. Metode Penelitian 17

G. Sistematika Pembahasan 21

BAB II: TINJAUAN UMUM TENTANG HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN 23

A. Perlindungan Konsumen 23

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen 23

2. Pengaturan Perlindungan Konsumen 24

B. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen 26

1. Asas Hukum Perlindungan Konsumen 26

2. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen 28

C. Subjek Hukum Perlindungan Konsumen 30

1. Konsumen 31

2. Pelaku Usaha 33

D. Hak dan Kewajiban dari Konsumen Serta Pelaku Usaha 35

1. Hak dan Kewajiban Konsumen 36

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha 41

E. Tanggung Jawab Pelaku Usaha 42

1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Berdasarkan UUPK 42

2. Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha 44

F. Sanksi-Sanksi yang Diberikan kepada Pelaku Usaha Menurut UUPK 47

BAB III: GAMBARAN UMUM TENTANG LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA (LKY) DAN TENTANG TELEPON SELULER 50

A. Profil Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) 50

1. Sejarah Berdirinya LKY 50

2. Visi dan Misi LKY 53

3. Struktur Organisasi LKY 54

B. Kedudukan, Tugas, Wewenang dan Program LKY 57

1. Kedudukan LKY 57

2. Tugas LKY 57

3. Wewenang LKY 58

4. Program LKY 59

C. Telepon Seluler 62

1. Telekomunikasi 62

2. Telepon Seluler 66

D. Data Kasus Lembaga Konsumen Yogyakarta: Konsumen Telepon Seluler 67

1. Data Kasus Terkait Pelanggaran Hak Konsumen 67

2. Data Kasus Penarikan Pulsa 70

BAB IV: PERLINDUNGAN KONSUMEN OLEH LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA DALAM KASUS PENARIKAN PULSA 74

A. Peran Lembaga Konsumen Yogyakarta Dalam Perlindungan Konsumen 75

B. Bentuk-Bentuk Perlindungan Terhadap KonsumenTelepon

Seluler oleh LKY 82

1. Mediasi Terkait Kasus Penarikan Pulsa 82

2. Jalur litigasi atau Persidangan terkait Kasus Penarikan Pulsa .. 83

BAB V: PENUTUP 88

A. Kesimpulan 88

B. Saran 89

DAFTAR PUSTAKA .....

LAMPIRAN-LAMPIRAN .....

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada tahun 1910 sejarah telepon seluler (ponsel) dimulai ketika Lars Magnus Ericsson, pendiri dari perusahaan yang kini dikenal dengan nama Sony Ericsson menciptakan sebuah alat yang nantinya menjadi cikal bakal dari telepon seluler (ponsel), perkembangan pesat telepon seluler dimulai pada tahun 1970-an saat didominasi oleh nokia dan ericson di Eropa dan motorola di Amerika.

Di Indonesia sendiri perkembangan ponsel dimulai pada tahun 1984, dan pada tahun 1985-1992 telepon seluler sudah mulai beredar di Indonesia. Pada tahun 1995 diluncurkan teknologi generasi pertama CDMA (Code Division Multiple Access). Pada tahun yang sama diperkenalkan teknologi GSM (Global System for Mobile Communications) yang membawa teknologi telekomunikasi di Indonesia ke dalam era generasi kedua yang lebih dikenal dengan sebutan 2G.

Berdasar data yang diperoleh dari Dirjen Postel, dalam periode tahun 2006-2010 pertumbuhan pengguna telepon seluler di Indonesia adalah 31,9% per tahun sehingga pada akhir tahun 2010 jumlah pelanggan telepon seluler di Indonesia mencapai 211 juta dan menurut data yang didapat dari Asosiasi Telekomunikasi Seluler Indonesia (ATSI) pada bulan juli 2010, jumlah dari

pengguna telepon seluler di Indonesia mencapai 180 juta nomor, sebanyak 95% adalah pelanggan prabayar.[1]

Dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin banyak pengguna telepon seluler di Indonesia menandakan bahwa kini telepon seluler bukanlah menjadi sebuah barang yang mewah jumlah pengguna telepon seluler yang semakin meningkat berbanding lurus dengan kenaikan jasa pelayanan telekomunikasi. Persaingan yang sangat ketat dihadapi oleh para pelaku usaha operator dalam menarik minat para konsumenya. Beberapa pelaku usaha operator seluler saat ini kurang bertanggung jawab terhadap konsumenya, salah satu kasus mengenai penyedotan pulsa. Untuk mengatasi tindakan para pelaku usaha jasa layanan telekomunikasi ini, pemerintah telah mengeluarkan peraturan melalui Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/PER/M.KOMINFO/01/2009, namun sering kali peraturan ini dilanggar. Misalnya, pendaftaran yang seharusnya gratis tetap harus dibayar.

Dalam berita yang diterbitkan oleh surat kabar online poskotanews.com pada tanggal 16 maret 2014 dikatakan didalamnya bahwa seiring meninggkatnya pengguna ponsel, sejumlah masalah terkait dengan konsumen pun muncul termasuk di Indonesia, seperti penyediaan akses layanan jaringan dan keandalan., keberadaan kontrak/syarat ketentuan layanan yang tidak fair juga turut menjadi pembahasan.

Masalah lain adalah lemahnya operator dalam menjaga perlindungan data pribadi pelanggan, tagihan yang tidak fair dan tidak masuk akal mengakibatkan

---

[1] www.wikipedia.com/telekomunikasiseluler.html diakses pada 13 Maret 2016 pkl.23.09.WIB.

konsumen harus membayar layanan yang tidak pernah diminta, para konsumen itu mendapat tagihan yang nilainya sangat besar.

Dalam berita yang di posting oleh situs resmi YLKI yaitu www.ylki.or.id membahas mengenai pengerukan pulsa yang merugikan para konsumen pengguna telepon seluler yang di posting pada tahun 2011 disebutkan dalam berita tersebut bahwa setidaknya 5 persen dari *nett profit* yang diperoleh perusahaan seluler adalah hasil "merampok" uang konsumen. Model "menyedot" pulsa konsumen bukan merupakan modus baru, berdasar data pengaduan di YLKI selama 3 tahun dari tahun 2011 kebelakang pengaduan jasa telekomunikasi menduduki rangking pertama (101 pengaduan) dari total pengaduan konsumen sebanyak 501.[2]

Membahas atas penjelasan diatas terkait mengenai perlindungan konsumen faktor utama yang menjadi kelemahan dari konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah, maka lahirlah kebijakan mengenai Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen merupakan swadaya masyarakat bersama antara pemerintah, pelaku usaha dan masyarakat. Hal tersebut dimaksudkan untuk memberdayakan konsumen serta membentuk masyarakat yang bertanggung jawab guna menjamin adanya kepastian hukum. Hal ini diungkapkan pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menyatakan bahwa " Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen".[3]

---

[2] www.ylki.or.id/2011/12/stop-keruk-pulsa-konsumen diakses pada 11 Mei 2016 pkl. 20.00 WIB.

[3] Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Terbentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional yang pada dasarnya termasuk pembanguan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, selain itu dalam *Burgerlijk Wetboek* (BW) atau Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) juga terdapat ketentuan yang bertendensi melindungi konsumen seperti dalam Buku III, Bab III yang dimulai dari pasal 1365.[4]

Selama itu masyarakat tidak banyak tahu berapa pengaduan yang masuk ke Lembaga Konsumen Yogyakarta sebagai lembaga yang menanggani mengenai keluhan konsumen yang berada di koya Yogyakarta. Satu hal yang pasti, banyak sekali konsumen yang mengeluhkan pelayanan publik, baik melalui media massa maupun melalui pengaduan ke lembaga-lembaga semacam LKY kota Yogyakarta.

Menarik untuk diamati, dari tahun ke tahun, karakter pengaduan konsumen tidak banyak mengalami perubahan jika dilihat dari sisi penyedia jasa. Artinya, pelaku usaha yang sama hingga kini terus dikeluhkan konsumen, yaitu pelaku usaha di bidang telepon, listrik, bank, air dan perumahan. Itu sebabnya dalam hal ini Lembaga Konsumen Yogyakarta berkesimpulan bahwa kualitas layanan di sektor *public services* di negeri ini masih buruk.

Dalam kenyataanya masih banyak konsumen yang kecewa bahkan dirugikan oleh pelaku usaha karena belum terpenuhi hak-hak sebagai konsumen,

---

[4] R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, (Jakarta: PT Pradnya Paramita,2008). hlm. 346.

dalam kewajiban pelaku usaha pasal 7 huruf g tentang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.[5]

Adanya perkembangan tingkat intelektual yang semakin baik, membuat masyarakat semakin kritis yang menuntut kualitas layanan prima. Kemampuan menghasilkan layanan yang unggul merupakan hal yang penting bagi perusahan jasa, karena hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan menentukan performansi dan citra perusahaan. Perusahaan-perusahaan baru yang bermunculan membuat persaingan produk semakin meningkat tajam. Perusahaan-perusahaan tersebut dengan berbagai jalan berusaha untuk mendapatkan konsumen yang baru dan berusaha untuk mempertahankan konsumen yang lama atau dengan kata lain perusahaanperusahaan tersebut berusaha mendapatkan loyalitas dari konsumen.

Konsumen seringkali dihadapkan pada persoalan ketidak-mengertian dirinya ataupun ketidak-jelasan akan pemanfaatan maupun pemakaiana barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha, karena kurang atau terbatasnya informasi yang disedikan. Selain itu konsumen juga seringkali dihadapkan pada *bargaining position* yang sangat tidak seimbang (posisi konsumen sangat lemah dibanding pelaku usaha). Hal tersebut tercermin dalam perjanjian baku yang sudah disiapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan konsumen harus menerima serta menandatanganinya tanpa bisa ditawar-tawar lagi atau "*Take it or leave it*".

---

[5] Penjelasan Pasal 7 huruf g mengenai kewajiban pelaku usaha pada undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dari sekian banyak uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui apakah Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) telah memberi perlindungan bagi konsumen pengguna telepon seluler karena pada dasarnya pelaksanaan perlindungan hak-hak konsumen merupakan hal yang utama yang harus dilakukan. Oleh karena itu penulis ingin mengangkat tema ini dengan judul skripsi: "Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Pelanggan Telepon Seluler Dalam Kasus Penarikan Pulsa (Studi Peran Lembaga Konsumen Yogyakarta) ''

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan penulis diatas, maka yang akan menjadi pokok dari permasalahan yang akan dibahas dalam rumusan masalah ini adalah:

1. Apakah peran Lembaga Konsumen Yogyakarta dalam perlindungan konsumen?
2. Apa bentuk perlindungan terhadap konsumen yang dilakukan oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta terkait permasalahan penarikan pulsa ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui peran LKY dapat atau tidak dalam memberikan perlindungan terkait hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha.

2. Untuk mengetahui bentuk perlindungan terhadap konsumen yang dilakukan oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta terkait permasalahan penarikan pulsa.

Kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

   Untuk menambah wawasan atau menjadi bahan sumbangan pemikiran keilmuan di bidang hukum perlindungan konsumen bagi pengguna jasa layanan telepon seluler.

2. Kegunaan Praktis

   Untuk mengumpulkan data sehingga hasil penelitian dapat bermanfaat bagi peneliti pada masa mendatang, akademik maupun keilmuan khususnya di bidang hukum.

D. Telaah Pustaka

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis melakukan telaah pustaka untuk memecahkan masalah dan mencapai tujuan dari penelitian ini.

Maka penulis menggunakan beberapa literature hasil penelitian-penelitian sebelumnya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan telaah pustaka sebagai berikut:

Skripsi yang ditulis oleh Eko Bambang Setiyono Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Telepon Pada PT Telkomsel Solo “ membahas mengenai masalah kualitas layanan untuk

layanan pengaduan dan kepuasan pelanggan PT Telkomsel Purwosari Surakarta, dengan subjek penelitian adalah seluruh pelanggan Grapari PT Telkomsel Purwosari Surakarta.[6]

Cynthia Sukma R Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang dengan judul " Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Layanan Jasa Speedy Pada PT Telkom, Tbk Cabang Padang" membahas mengenai ketidaktahuan dari pihak konsumen terhadap isi perjanjian yang ditandatanganinya. Pihak PT Telkom juga tidak secara langsung memberikan isi klausul baku terhadap konsumen, sehingga terjadi *miss communication* antar konsumen dan PT Telkom yang menyebabkan terjadi pengaduan-pengaduan.[7]

Meris Risfianty dan Rianda Osmar Mahasiswa Fakultas Politeknik STMIK PalComTech Palembang dengan judul " Website Pelanggan Telkom (Studi Kasus: PT Telkom Divisi Barat WITEL SUMSEL) Berbasis PHP dan MYSQL " membahas mengenai peningkatan pelayanan Customer Service agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik dalam menjawab setiap masalah pelanggan, dikarenakan pelayanan Customer Service berperan penting dalam peningkatan pelayanan speedy dan Telepon pelayanan tersebut harus ditingkatkan agar mendapat kepuasan dari para pelanggan PT Telkom.[8]

---

[6] Eko Bambang Setiyono, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Telepon Pada PT TELKOMSEL Solo ", *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2009.

[7] Cynthia Sukma R," Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Layanan Jasa Speddy Pada PT TELKOM,Tbk Cabang Padang ", *Skripsi*, Universitas Andalas Padang. 2011.

[8] Meris Risfianty dan Rianda Osmar, " Website Pelanggan Telkom (Studi Kasus: PT Telkom Divisi Barat WITEL SUMSEL) Berbasis PHP dan MYSQL" , *Jurnal* , STMIK PalComTech Palembang, 2014.

Faliska Rosita Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan judul " Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan PT Telkom Dalam Perjanjian Baku " membahas mengenai pelanggan Telkom belum mendapatkan perlindungan hukum karena tidak semua isi perjanjian sebagaimana tercantum dalam klausul-klausul Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Phone antara PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan Pelanggan memberikan jaminan bagi kepentingan pelanggan, Dilihat dalam pelaksanaannya PT Telkom tidak memenuhi kewajibannya sehingga melanggar hak pelanggan, Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Phone antara PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan Pelanggan mengandung klausula baku sebagaimana tercantum dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.[9]

Edin Tan Mahasiwa Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan judul " Perlindungan Terhadap Hak Konsumen Untuk Mendapatkan Pilihan Layanan dan Informasi Yang Lengkap Dalam Penggunaan Value Added Service (VAS) Dari Jasa Telekomunikasi " membahas mengenai rendahnya kualitas pelayanan jasa telekomunikasi tercermin dari masih banyaknya keluhan konsumen jasa telekomunikasi terhadap pemberian informasi yang tidak lengkap dan kebebasan untuk menentukan pilihan layanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Jika terjadi permasalahan dari penggunaan layanan, konsumen

[9] Feliska Rosita, " Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan PT Telkom dalam Perjanjian Baku" , *Skripsi*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2011.

sulit mendapatkan penyelesaian atau perlindungan hukum. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan informasi yang diterima.[10]

Dari beberapa penelitian yang ada diatas, penulis mencoba menguraikan tentang perlindungan konsumen dalam kaitan peran Lembaga Konsumen Yogyakarta dalam penggunaan layanan telepon seluler area Yogyakarta. Karena sejauh dari pengetahuan penulis belum banyak penulis yang membahas masalah tersebut dalam bentuk skripsi terkait peran LKY dalam perlindungan konsumen pengguna telepon seluler. Oleh karena itu, penulis termotivasi untuk membahas permasalahan tersebut dalam bentuk skripsi, dengan harapan hasil dari skripsi tersebut dapat menambah wawasan, khususnya bagi penulis dan masyarakat pada umumnya.

E. Kerangka Teori

1. Perlindungan Hukum

   Perlindngan Hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan Hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat *preventif* (pencegahan) maupun yang bersifat *represif* (pemaksaan), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

---

[10] Edin Tan, " Perlindungan Terhadap Hak Konsumen Untuk Mendapatkan Pilihan Layanan dan Informasi Yang Lengkap dalam Penggunaan Value Added Service (VAS) Dari Jasa Telekomunikasi ", *Skripsi*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2011.

Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Pengertian di atas mengundang beberapa ahli untuk mengungkapkan pendapatnya mengenai pengertian dari perlindungan hukum diantaranya:[11]

a. Menurut Satjipto Raharjo mendefinisikan Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.
b. Menurut CST Kansil Perlindungan Hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

Dalam menjalankan dam memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, sebagai berikut:

1) Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum *preventif*, subyek hukum diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum

[11] http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/ , diakses pada 28 Januari 2016 pkl.19.55 WIB.

suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadi sengketa.

Perlindungan hukum *preventif* sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum *preventif*.

2) Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang *represif* bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.[12]

Secara konseptual, perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan

[12] *Ibid.*

perlindungan terhadap harkat dan martabat yang bersumber pada Pancasila dan prinsip Negara Hukum yang berdasarkan Pancasila.

Pada hakekatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum. Oleh karena itu terdapat banyak macam perlindungan hukum. Dari sekian banyak jenis dan macam perlindungan hukum, terdapat beberapa diantaranya, seperti perlindungan hukum terhadap konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yang pengaturannya mencakup segala hal yang menjadi hak dan kewajiban antara produsen dan konsumen.

2. Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Pengertian Konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna, dan atau pemanfaat barang atau jasa untuk tujuan tertentu.[13] Sedangkan pengertian konsumen menurut UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan 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.[14]

b. Perlindungan Konsumen

---

[13] Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media. 2010). hlm, 30.

[14] Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu masalah yang besar, dengan persaingan global yang terus berkembang. Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah. Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pasal 1 butir 1 bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk member perlindungan kepada konsumen.

c. Hak-Hak Konsumen

Guidelines for Consumer Protection of 1985, yang dikeluarkan oleh Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) menyatakan: "Konsumen di manapun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar sosialnya", maksud hak-hak dasar tersebut adalah hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur; hak untuk mendapatkan ganti rugi;hak untuk mendapatkan lingkungan yang baik dan bersih serta kewajiban untuk menjaga lingkungan; dan hak untuk mendapatkan pendidikan dasar, PBB menghimpun seluruh anggotanya untuk memberlakukan hak-hak konsumen tersebut di negara masing-masing.[15]

Pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia melalui Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Pasal 4 tentang

[15] Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Diadit Media , 2002), hlm .7.

Perlindungan Konsumen (UUPK) menetapkan 9 (Sembilan) hak konsumen, yaitu:

a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselarasan 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 serta jaminan yang dijanjikan.
d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut.
f. Hak untuk mendapatkan 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 yag diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari Sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan

konsumen. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinnya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai dengan ganti rugi.[16]

Hak-hak dalam UUPK diatas merupakan penjabaran dari pasal-pasal yang bercirikan Negara kesejahteraan, yaitu pasal 27 ayat (2).[17] Betapa pentingnya hak-hak konsumen, sehingga melahirkan pemikiran yang berpendapat bahwa hak-hak konsumen merupakan generasi keempat hak asasi manusia , yang merupakan kata kunci dalam konsepsi hak asasi manusia dalam perkembangan di masa-masa yang akan datang.[18]

Bob Widyahartono menyebutkan bahwa deklarasi hak *consume* yang dikemukakan oleh John F. Kennedy tanggal 15 maret 1962, menghasilkan empat hak dasar konsumen *(the four consumer basic rights*) yang meliputi hak-hak sebagai berikut:[19]

---

[16] Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani,op. cit., hlm.30.

[17] Pasal 27 ayat (2) berbunyi: " Tiap-tiap warga Negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan".

[18] Jimly Asshiddiqie, *Dimensi Konseptual dan Prosedur Kemajuan Hak-Hak Asasi Manusia Dewasa ini, Perkembangan ke Arah Pengertian Hak Asasi Manusia Generasi Keempat, Paper Diskusi Terbatas Tentang Perkembangan Pemikiran mengenai Hak Asasi Manusia, Institute for Democrary dan Human Rights*,(Jakarta: The Habibi Center, 2000), hlm. 12.

[19] Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*,(Jakarta Selatan: Visi Media, 2008), hlm. 24.

a. Hak untuk mendapat dan memperoleh keamanan atau *the Right to be Secured.*
b. Hak untuk memperoleh informasi atau *the Right to be informed.*
c. Hak untuk memilih atau *the Right to Choose.*
d. Hak untuk didengarkan atau *the Right to be Heard.*.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Untuk memperoleh data yang lengkap dalam penelitian ini, penyusun menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) studi kasus yaitu penelitian langsung yang penyusun lakukan secara intensif, terperinci dan mendalam pada LKY terkait peran dalam perlindungan konsumen pengguna telepon seluler terkait penarikan pulsa di Yogyakarta.

2. Sifat dan Pendekatan Penelitian

Penelitian yang dilakukan bersifat pendekatan deskriptif analitis yaitu penelitian yang didasarkan atas satu atau dua variabel yang saling berhubungan yang didasarkan pada teori atau konsep yang bersifat umum yang diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi ataupun hubungan seperangkat data dengan seperangkat data lainnya.[20]

[20] Bambang Suggono, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010), hlm. 38.

Pendekatan yang dilakukan ialah penelitian *Yuridis Empiris* yaitu pendekatan yang dilakukan dengan melihat kenyataan yang ada dalam praktek di lapangan.

3. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Lembaga Konsumen Yogyakarta.

4. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau hasil observasi.[21] Data primer yang digunakan peneliti adalah dari wawancara dan observasi, yang dilakukan terhadap LKY.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang diperoleh, dibuat, dan pendukung dari sumber utama dan sifatnya tidak langsung.[22] Data sekunder yang digunakan terdiri dari jurnal, skripsi, buku-buku tentang perlindungan konsumen, perundang-undangan yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

c. Sumber Data Tersier

---

[21] Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, (Jakarta: Granit, 2004), hlm. 70.

[22] Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998), hlm. 85.

Sumber data tersier adalah bahan hukum yang melengkapi sumber data primer dan sekunder seperti kamus, dan website di internet.

5. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode yang akan digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini antara lain:

a. Observasi

Observasi adalah aktifitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis. Maksudnya, observasi atau pengamatan yang melibatkan peneliti dalam kegiatan orang yang menjadi sasaran penelitian tanpa mengakibatkan perubahan pada kegiatan yang bersangkutan.[23] Penulis akan melakukan pengamatan langsung pada kantor LKY Daerah Istimewa Yogyakarta.

b. Wawancara

Merupakan salah satu cara pengumpulan data dalam suatu penelitian. Dapat diartikan sebagai cara yang dipergunakan untuk mendapatkan informasi (data) dari responden dengan cara bertanya langsung secara bertatap muka.[24]

Dalam melakukan penelitian secara langsung ini penulis akan melakukannya secara sistematis dan dilandaskan kepada

---

[23] Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Jakarta:Erlangga, 2009), hlm.101.

[24] Bagong Suyanto dan Sutinah, *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 69.

tujuan penelitian untuk memperoleh data yang akurat dan tepat. Wawancara yang digunakan adalah wawancara terpimpin *(guided interview/controlled interview/structured interview)* artinya dilakukan dengan menggunakan kerangka-kerangka pertanyaan agar tidak banyak waktu yang terbuang dalam melakukan interview, akan tetapi tidak menutup kemungkinan muncul pertanyaan yang baru agar pengumpulan data ini tidak monoton dan terkesan formal tapi dibuat santai dan terarah.[25]

6. Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.[26] Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif adalah penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistic atau bentuk hitungan lainnya. Jadi dalam penelitian ini tidak akan menggunakan pendekatan statistic atau kuantitatif dalam menghasilkan temuan.[27]

---

[25] Hadari Nawawi,M. Martini Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada Universiti Press, 1995), hlm. 101.

[26] Lexy J. Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif, (*Bandung: PT.Remaja Rosdakarya. Edisi Revisi, 2010), hlm. 280.

[27] Anselm Strauss dan Juliet Corbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2003), hlm. 4.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penulisan, maka penyusun dalam rencana penelitiannya dibagi menjadi beberapa bab yang mempunyai beberapa sub-sub bab, dan masing-masing bab tersebut saling terkait satu sama lainnya sehingga membentuk rangkaian kesatuan pembahasan. Adapun sistematika penulisan hukum ini adalah sebagai berikut:

Bab pertama, merupakan bab pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, menjelaskan ketentuan tentang tinjauan umum hukum perlindungan konsumen yang meliputi gambaran umum perlindungan konsumen, subjek hukum perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dalam menjalankan kegiatannya, tanggung jawab pelaku usaha, perlindungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.

Bab ketiga, memaparkan mengenai wilayah penelitian, yaitu Lembaga Konsumen Yogyakarta yang terdiri dari profil Lembaga Konsumen Yogyakarta diantaranya sejarah terbentuknya, visi dan misi, profil umum serta kedudukan, tugas dan fungsi, pengertian mengenai telepon seluler dan data terkait kasus mengenai permasalahan yang ditangani Lembaga Konsumen Yogyakarta, pada bagian akhir bab.

Bab keempat, analisa mengenai perlindungan konsumen oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta terkait kasus penarikan pulsa, serta bentuk perlindungan konsumen yang dilakukan Lembaga Konsumen Yogayakarta.

Bab kelima, merupakan bab penutup yang meliputi kesimpulan dan saran atau rekomendasi bagi semua pihak terkait.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan dan analisis terkait perlindungan konsumen terhadap pengguna telepon seluler dalam kasus penarikan pulsa (studi peran lembaga konsumen Yogyakarta) dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran Lembaga Konsumen Yogyakarta dalam memberi perlindungan konsumen dapat dilihat dari tugas yang telah dilakukan, apakah sudah sesuai dengan ketentuan yang ada pada Pasal 44 UUPK dan pada Pasal 3 Peraturan Pemerintah tentang LPKSM yang sama-sama membahas mengenai tugas dari Lembaga Perlindngan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Dilihat dari penjabaran mengenai tugas LPKSM, Lembaga Konsumen Yogyakarta sebagai salah satu bagian dari LPKSM telah memenuhi segala tugas yang tercantum di setiap poin-poinya, hanya saja pada poin tugas mengenai melakukan kerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen Lembaga Konsumen Yogayakarta belum secara luas memiliki kerja sama dengan instansi terkait contohnya pada penanganan kasus dibidang telekomunikasi yang belum memiliki kerjas sama dengan instansi seperti Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI), sehingga dalam penanganan permasalahan terkait telekomunikasi belum dapat diselesaikan dengan maksimal.

2. Bentuk perlindungan terhadap konsumen yang dilakukan oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta dapat dilakukan dengan 2 jalur, disamping dapat melalui jalur mediasi dapat juga dilakukan dengan jalur litigasi atau persidangan. Dengan alur pengaduan yang ditangani dengan melalui konsultasi dan pengaduan terkait permaslahan yang dihadapi. Dalam beberapa kasus terkait penarikan pulsa yang disampaikan melalui pengaduan jalur yang digunakan adalah mediasi, mediasi digunakan sebagai langkah awal untuk mendapat kesepakatan mengenai pertanggung jawaban atas kerugian yang diderita oleh konsumen. Pada saat langakah mediasi gagal dilaksanakan maka jalur litigasi atau persidangan yang akan dipilih. Pertanggung jawaban yang dilakukan oleh konsumen tidak didapatkan secara langsung, namun pertanggung jawaban didapat dengan peningkatan jaringan dan informasi. Membahas mengenai pertanggung jawaban pihak pelaku usaha sudah diatur dalam Pasal 19 UUPK, dalam Pasal tersebut sudah tertera jelas mengenai tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha ketika pihak pelaku usaha tidak memberikan hak-hak yang seharusnya di dapatkan oleh konsumen pengguna barang dan/atau jasa. Melalui Pasal 19 seharusnya para pelaku usaha memberi ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan secara langsung tanpa melalui proses dan prosedur yang panjang dan rumit.

B. Saran

Segala langkah yang dapat di lakukan oleh pemerintah bersama dengan lembaga yang dibentuk dengan swadaya masyarakat disegala bidang seperti

Lembaga Konsumen Yogyakarta telah diusahakan untuk menjamin pemenuhan hak-hak para konsumen, namun terdapat kendala dalam mengembangkan usaha tersebut yaitu konsumen yang tidak pro aktif akan permasalahanya sendiri, kaitan dengan permasalahan di bidang telekomunikasi seperti penarikan pulsa misalnya, konsumen yang melaporkan kerugian terkait permaslahan tersebut setiap tahunnya hanya berkisar satu atau dua kasus setiap tahunya. Ketika Lembaga Konsumen Yogyakarta menerima aduan dari pihak konsumen, banyak dari konsumen yang hanya menyerahkan permasalahan mereka sepenuhnya kepada Lembaga Konsumen Yogyakarta dan sedikit dari mereka yang ikut serta dalam penyelesaian masalah, diharapkan karena Lembaga Konsumen Yogyakarta adalah lembaga swadaya masyarakat yang mendapatkan dana melalui swadaya masyarakat dan anggota relawan, konsumen yang memiliki permaslahan juga dapat ikut dalam berperan aktif memperjuangkan hak-hak yang tidak didapatkanya dari pelaku usaha. Langkah Lembaga Konsumen Yogyakarta dalam upaya melindungi hak konsumen sudah dapat dikatakan maksimal dikarenakan tidak hanya melakukan pelatihan di banyak bidang guna memberi pendidikan awal mengenai perlindungan konsumen, dan agenda lainnya, namun hal tersebut akan terasa sia-sia jika para konsumen yang diberi pendidikan tidak memiliki kemauan untuk memahami Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)., pemerintah diharapkan member dukungan dana yang memadai untuk menunjang kemajuan dari usaha para relawan pegiat perlindungan konsumen yang telah rela meluangkan waktunya untuk memperjuangkan hak-hak para konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Sumber Buku

Adi, Rianto, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta: Granit, 2004.

Ahmadi, Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta Utara: PT Raja Grafindo Persada, 2010.

Ahmadi, Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Press, 2011.

Arrasjid, Chainur, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Barkatullah, Abdul Halim, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010.

Harianto, Dedi, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Periklanan Yang Menyesatkan*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.

Idrus, Muhammad, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Jakarta: Erlangga, 2009.

Kriatiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2011.

Kurniawan, Uke, *Pengantar Ilmu Telekomunikasi*, Bandung: Informatika, 2008.

Moelong, Lexy j, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, Edisi Revisi, 2010.

Nasution, Az, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.

Nasution, Az, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Daya Widya, 1999.

Nasution, Az, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Diadit Media, 2002.

Nawawi, Hadari dan M. Martini Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada Universiti Press, 1995.

Saydam, Gouzali, *Sistem Telekomunikasi Di Indonesia*, Bandung: Alfabeta, 1994.

Siahaan, N.H.T, *Hukum Konsumn Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Pantai Rei, 2005.

Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Bandung: PT Cipta Aditya Bakti, 2006.

Strauss, Anselm dan Juliet Corbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.

Subekti, R dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2008.

Suggono, Bambang, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Press, 2010.

Suryabrata, Sumardi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998.

Susanto, Happy, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta Selatan: Visi Media, 2008.

Suyanto, Bagong dan Sutinah, *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*, Jakarta: Kencana, 2005.

B. Sumber Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No.36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

C. Sumber Penelitian Jurnal, Skripsi:

Cynthia Sukma R, Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Layanan Jasa Speddy Pada PT TELKOM,Tbk Cabang Padang, Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Andalas Padang, 2011.

Edin Tan,Perlindungan Terhadap Hak Konsumen Untuk Mendapatkan Pilihan Layanan dan Informasi Yang Lengkap Dalam Penggunaan Value Added Service (VAS) Dari Jasa Telekomunikasi, Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2011.

Eko Bambang Setiyono, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Telepon Pada PT TELKOMSEL Solo, Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2009.

Feliska Rosita, Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan PT Telkom Dalam Perjanjian Baku, Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2011.

Meris Risfianty dan Rianda Osmar, Website Pelanggan Telkom (Studi Kasus: PT Telkom Divisi Barat WITEL SUMSEL) Berbasis PHP dan MYSQL, Jurnal Fakultas Politeknik, STMIK PalComTech Palembang, 2014.

D. Sumber Internet:

http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/, diakses pada 28 Januari 2016 pkl.19.55 WIB.

www.wikipedia.com/telekomunikasiseluler.html diakses pada 13 Maret 2016 pkl.23.09.WIB.

www.ylki.or.id/2011/12/stop-keruk-pulsa-konsumen diakses pada 11 Mei 2016 pkl.20.00 WIB.

www.ylki.or.id/2016/04/siaran-pers-ylki-enam-maklumat-ylki-pada-hari-konsumen-nasional-20-april-2016 diakses pada 28 Mei 2016 pkl.19.30 WIB

E. Wawancara

Ibu Intan Nur Rahmawati S.H anggota bidang pengaduan Lembaga Konsumen Yogyakarta

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 ragam 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 menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab;
e. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
f. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan kesimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
g. bahwa untuk itu perlu dibentuk Undang-udang 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 kepala 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.
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 menyelenggarakan 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 adlah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa 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 dipergunakan 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.
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 akses 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 bertanggung jawab dalam berusaha;
f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

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 didengan 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 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 adlah:
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.

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 kmpensasi, 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:
   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 yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
   g. tidak mencantumkan tanggal kadarluarsa 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 dipasang/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 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. barnag 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 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 mnyesatkan 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 menu 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 untk menjual barang alin;
d. tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual 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 melaksanakannya 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 dijanjikannya.
(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 lain.

Pasal 14

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan 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 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 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;
   d. Tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
   e. Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa izin 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 PERCANTUMAN 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 ileh konsumen;
   f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjdi obyek jual beli jasa;
   g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan 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 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 ata 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 asng tersebut tidakdilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidakmemberi tanggapan dan/atau tidakmemenuhi ganti rugi atas tuntuan 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 apa pun 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 tersebut.

Pasal 25

(1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya 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. tidakmenyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
   b. tidakmemenuhi atau gagalmemenuhi jaminan ataugaransi yang diperjanjikan.

Pasal 26

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

Pasal 27

Pelaku usaha yang memproduksibarang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila :
a. barang tersebut terbukti seharusnya tidakdiedarkan 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

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 21,dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

BAB VII
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Pertama
Pembinaan

Pasal 29

(1) Pemerintah bertanggun jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
(2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimakasud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
(3) Menteri sebagaiman dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atau penyelenggaraan perlindungan konsumen.
(4) Pembinaan penyelenggaraan perlindunagn 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. meningkatnya 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.

Bagian Kedua
Pengawasan

Pasal 30

(1) Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumenserta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya di selenggarakan oleh pemerintah, 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 hail pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, menteri dan/atau menteri teknis terkait 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 denan Peraturan Pemerintah.

BAB VIII
BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL

Bagian Pertama
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 IbuKota 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 penyusuna 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 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 bels) 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 dan atas usul Menteri, setelah dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat 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 :
a. Pemerintah;
b. Pelaku usaha;
c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
d. Akademisi; dan
e. Tenaga ahli.

Pasal 37

Persyaratan keanggotaan Badan Perlindunag 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

(1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional di bantu oleh sekretariat.
(2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang sekretarias yang diangkat oleh Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
(3) Fungsi, tugas, dan tata kerja sekretarit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 di atur dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 42

Biaya untuk pelaksanaan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja negara 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 nasehat kepada konsumen yang memerlukannya;
   c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
   d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atas pengaduan konsumen;
   e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
(4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalamperaturan 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 diluar 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 tidakberhasil oleh salah satu pihak atau oleh 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;
   c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu yang berbentuk badan hukun 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 baran/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidaksedikit.
(2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok 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 rugidan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembaliatau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Bagian Ketiga
Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

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 diluar 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) Anggoata sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah,unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.
(4) Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.

(5) Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 50

Badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud oleh Pasal 49 ayat (1) terdiri atas :
a. ketua merangkap anggota;
b. wakil ketua merangkap anggota;
c. anggota.

Pasal 51

(1) Badan penyelesaian sengketa konsumen dalammenjalankan 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 sengeketa 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 pencatuman 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 konsumen;
f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengeketa perlindungan konsumen;
g. memanggil pelaku usaha yang telah melakukan pelanggaran terhadap perlindunagn konsumen;
h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidakbersedia 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. memberikan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindunagnan 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 menangano dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan 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 dalam Pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh seorang panitera.
(3) Putusab 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 utusan 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 penyelesaianan 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 pemberiathuan putusan tersebut.
(3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaianan sengketa konsumen.
(4) Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha , badan penyelesaianan sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
(5) Putusan badan penyelesaianan sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayata (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Pasal 57

Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (1) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri 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 dilingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.
(2) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang :
    a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau 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 pidanan 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 di duga 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 perlindunagn 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
SANKSI

Bagian Pertama
Sanksi Administratif

Pasal 60

(1) Badan penyelesaian sengeketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 49 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 milyar 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 pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Pasal 63

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dalam pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa :
a. Perampasan barang tertentu;
b. Pengumuman putusan 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 setiap orang yang 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.

BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE

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

ttd.

AKBAR TANDJUNG

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 1999 NOMOR 42

PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 59 TAHUN 2001
TENTANG
LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN
SWADAYA MASYARAKAT

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang :
bahwa untuk melaksanakan Pasal 44 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlu menetapkan Peraturan Pemerintah tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat;

Mengingat :
1. Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 sebagaimana telah diubah dengan Perubahan Kedua Undang-Undang Dasar 1945;
2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :
PERATURAN PEMERINTAH TENTANG LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1
Dalam Peraturan Pemerintah 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.
3. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang selanjutnya disebut LPKSM adalah Lembaga Non Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
4. Pemerintah adalah Pemerintah Pusat, Pemerintah Propinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota.
5. Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

BAB II
PENDAFTARAN LPKSM

Pasal 2
(1) Pemerintah mengakui LPKSM yang memenuhi syarat sebagai berikut :
   a. terdaftar pada Pemerintah Kabupaten/Kota; dan
   b. bergerak di bidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasarnya.
(2) LPKSM sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat melakukan kegiatan perlindungan konsumen di seluruh wilayah Indonesia.
(3) Tata cara pendaftaran LPKSM sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a diatur lebih lanjut dalam Keputusan Menteri.

BAB III
TUGAS LPKSM

Pasal 3

Tugas LPKSM meliputi kegiatan :

a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban serta kehati-hatian konsumen, dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukan;
c. melakukan kerja 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.

Pasal 4

Penyebaran informasi yang dilakukan oleh LPKSM, meliputi penyebarluasan berbagai pengetahuan mengenai perlindungan konsumen termasuk peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah perlindungan konsumen.

Pasal 5

Pemberian nasihat kepada konsumen yang memerlukan dilaksanakan oleh LPKSM secara lisan atau tertulis agar konsumen dapat melaksanakan hak dan kewajibannya.

Pasal 6

Pelaksanaan kerjasama LPKSM dengan instansi terkait meliputi pertukaran informasi mengenai perlindungan konsumen, pengawasan atas barang dan/atau jasa yang beredar, dan penyuluhan serta pendidikan konsumen.

Pasal 7

Dalam membantu konsumen untuk memperjuangkan haknya, LPKSM dapat melakukan advokasi atau pemberdayaan konsumen agar mampu memperjuangkan haknya secara mandiri, baik secara perorangan maupun kelompok.

Pasal 8

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

Pasal 9

(1) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, LPKSM dapat bekerjasama dengan organisasi atau lembaga lainnya, baik yang bersifat nasional maupun internasional.
(2) LPKSM melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Pemerintah Kabupaten/Kota setiap tahun.

BAB IV
PEMBATALAN PENDAFTARAN LPKSM

Pasal 10

(1) Pemerintah membatalkan pendaftaran LPKSM, apabila LPKSM tersebut :
    a. tidak lagi menjalankan kegiatan prlindungan konsumen; atau
    b. terbukti melakukan kegiatan pelanggaran ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan pelaksanaannya.
(2) Ketentuan mengenai tata cara pembatalan pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur lebih lanjut dalam keputusan Menteri.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 11

Peraturan Pemerintah ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Pemerintah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 21 Juli 2001
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

ttd
ABDURRAHMAN WAHID

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 21 Juli 2001
SEKRETARIS NEGARA REPUBLIK
INDONESIA,

ttd
MUHAMMAD MAFTUH BASYUNI

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2001 NOMOR 104

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 59 TAHUN 2001
TENTANG
LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN
SWADAYA MASYARAKAT

UMUM
Dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan perlindungan konsumen, pemerintah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Peran aktif masyarakat dalam mewujudkan perlindungan konsumen dapat dilakukan melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).
Untuk menjamin ketertiban, kepastian, dan keterbukaan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, maka LPKSM dipandang perlu untuk melakukan pendaftaran pada Pemerintah Kabupaten/Kota. Pendaftaran tersebut dimaksudkan sebagai pencatatan dan bukan merupakan suatu perizinan.
Pendaftaran cukup dilakukan pada salah satu Pemerintah Kabupaten/Kota di Indonesia. Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Propinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota di seluruh wilayah Indonesia mengakui LPKSM yang telah melakukan pendaftaran tersebut.

PASAL DEMI PASAL
Pasal 1
Cukup jelas
Pasal 2
Ayat (1)
Huruf a
Pendaftaran dimaksudkan sebagai pencatatan dan bukan merupakan perizinan.

Bagi LPKSM yang membuka kantor perwakilan atau cabang di daerah lain, cukup melaporkan kantor perwakilan atau cabang tersebut kepada Pemerintah Kabupaten/Kota setempat dan tidak perlu melakukan pendaftaran di tempat kedudukan kantor perwakilan atau cabang tersebut.
Huruf b
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Pasal 3
Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Huruf d
Cukup jelas
Pasal 4
Yang dimaksud dengan berbagai informasi misalnya hal-hal yang berkaitan dengan pengetahuan mengenai proses produksi, standar, label, promosi dan periklanan, klausula baku, dan lain-lain. Penyebaran informasi yang dilakukan LPKSM dapat dilaksanakan melalui kegiatan : pendidikan, pelatihan, penyuluhan, pelayanan informasi, dan lain-lain.
Pasal 5
Cukup jelas
Pasal 6
Cukup jelas
Pasal 7
Cukup jelas
Pasal 8
Penelitian, pengujian dan/atau survei dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang diduga tidak memenuhi unsur keamanan, kesehatan, kenyamanan dan keselamatan konsumen.
Pasal 9
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Laporan dimaksudkan sebagai sarana komunikasi antara Pemerintah Kabupaten/Kota dengan LPKSM. Dalam rangka penyelenggaraan perlindungan konsumen secara nasional, Menteri dapat meminta laporan kepada Pemerintah Kabupaten/Kota mengenai LPKSM yang ada di wilayahnya.
Pasal 10
Ayat (1)
Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Pasal 11
Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 4127

Pusat Pembelajaran Konsumen/Consumer Learning Center

LKY senantiasa menduduki posisi strategis dalam upaya perlindungan konsumen. Selain menjalankan berbagai program di berbagai bidang untuk memperbaiki kondisi perlindungan konsumen di Indonesia, LKY telah menjadi sumber utama berbagai pihak baik kalangan perguruan tinggi, instansi pemerintah dan swasta, penegak hukum, media massa, maupun masyarakat pada umumnya, untuk memperoleh berbagai data, hasil penelitian, kesaksian, maupun opini/pendapat yang terkait dengan isu-isu perlindungan konsumen.

Oleh karena itu, LKY sedang memperkuat keberadaannya dengan mengembangkan konsep Pusat Pembelajaran Konsumen atau *Consumer Learning Center* (CLC). CLC merupakan "*core business*" LKY di bidang pendidikan dan pelatihan di mana LKY dapat diakses oleh semua pihak untuk berbagai keperluan di bidang perlindungan konsumen. LKY menyediakan dan mengelola sumber daya manusia yang siap dimanfaatkan dan diakses oleh semua kalangan terkait dengan isu perlindungan konsumen, baik sebagai nara sumber, trainer, penyuluh, saksi ahli, pengajar, fasilitator, dll.

Jenis-Jenis Pelatihan

a. Pelatihan Konsumerisme Dasar
Gerakan konsumen sudah dimulai sejak lama. Gerakan ini merupakan gerakan yang cukup radikal, karena lawannya adalah kapitalis yang mengajarkan budaya konsumtif kepada masyarakat, hingga mereka dapat meraup keuntungan sebesar-besarnya dari konsumen. Agar mesin besar kapitalisme tidak membuat kita terhempas dalam budaya konsumtif, maka perlu mengerti, memahami dan melaksanakan nilai-nilai yang terdapat di dalam gerakan konsumen. Materi dalam topik ini antara lain adalah: 1) Sejarah gerakan konsumen dan nilai-nilai kemanusiaan; 2) *Needs* dan *Wants* (Membedakan kebutuhan dan keinginan; 3) Hukum perlindungan konsumen; 4) Issu-issu konsumen; 5) membentuk organisasi konsumen

b. Pelatihan kesadaran konsumen untuk anak
Anak merupakan salah satu sasaran dari para pelaku usaha dalam menjual barang atau jasa yang mereka hasilkan. Untuk itu, membekali anak dengan pemahaman tentang hak-hak konsumen sangatlah penting diberikan. Agar anak tidak terjebak pada budaya konsumtifisme akibat pengaruh iklan dan media promosi lainnya. Materi dalam pelatihan kesadaran konsumen anak antara lain adalah: 1) hak-hak konsumen; 2) jajanan sehat; 3) mengkritisi iklan; 4) mengkritisi tontonan; 5) praktek pengaduan konsumen

c. Pelatihan Hukum Perlindungan Konsumen
UU Perlindungan Konsumen (UUPK), telah disahkan sejak tahun 1999. Namun, tidak dapat dipungkiri, bahwa pelaksanaannya masih sangat jauh dari yang diharapkan. Untuk itu, pengenalan hukum dan produk-produk aturan lainnya dalam ranah perlindungan konsumen perlu dimengerti dan dipahami oleh pihak-pihak yang terkait dalam penyediaan jasa dan barang, oleh instansi pemerintah, perguruan tinggi, maupun pihak yang berkepentingan terhadap perlindungan konsumen lainnya. Materi dalam pelatihan hukum perlindungan konsumen antara lain adalah: 1) Telaah kritis UUPK; 2) Telaah kritis aturan-aturan turunan UUPK; 3) Penyelesaian sengketa konsumen; 4) Studi Kasus

d. Pelatihan Keamanan dan Kedaulatan Pangan
Pangan merupakan kebutuhan pokok setiap manusia. Mengkonsumsi pangan yang sehat dan aman adalah hak asasi manusia. Negara seharusnya memenuhi hak-hak tersebut. Akan tetapi, mengonsumsi pangan sehat dan aman, apalagi berdaulat atas pangan kita sendiri, saat ini menjadi sesuatu yang sulit didapatkan. Maraknya produk import yang tidak kita ketahui standar mutu dan efek sampingnya, masih banyaknya bahan berbahaya yang terdapat dalam makanan kita, membuat kita kesulitan untuk memilih pangan sehat dan aman. Untuk itu, memahami keamanan, kesehatan dan mampu berdaulat atas pangan kita sendiri, merupakan hal dapat memperkecil kecil dampak negatif dari pangan yang ada. Materi dalam topik ini :) hak-hak konsumen pangan; 2) Telaah kritis UU Pangan; 3) Keamanan dan kesehatan pangan; 4) Mengenal bahan-bahan pangan lokal; 5) Diversifikasi pengolahan bahan pangan lokal

KETAHUI & MANFAATKAN HAK-HAK ANDA SEBAGAI KONSUMEN

Member of Consumers International

DONASI KIRIM KE TABUNGAN
BRI BRITAMA CABANG 0029
YOGYAKARTA CIK DITIRO
NO. REK. 0029-01-085368-50-2
NAMA: LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA

LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA

Jalan Sukonandi II No. 4 A Yogyakarta
Telp/Fax.: 0274 55 44 57
Web: www.lembagakonsumen.org

Tentang Lembaga Konsumen Yogyakarta

Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) didirikan pada tanggal 12 April 1978 dengan nama YLK Perwakilan Yogyakarta. YLK Perwakilan Yogyakarta, menginduk ke Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) di Jakarta, dengan bentuk organisasi berupa Yayasan. Pada tanggal 20 Mei 1999, YLK Perwakilan Yogyakarta "melepaskan diri" dari YLKI. Bentuk organisasi berubah dari Yayasan ke Organisasi Kemasyarakatan dengan menggunakan nama YLKI Yogyakarta. Nama YLKI Yogyakarta mengalami perubahan lagi pada Musyawarah Anggota II tahun 2005. Nama baru yang digunakan adalah Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY). Bentuk kelembagaan LKY tetap berupa Organisasi Kemasyarakatan, sehingga LKY merupakan organisasi konsumen yang terbuka bagi siapapun yang ingin bergabung memperjuangkan kepentingan dan hak-hak konsumen.

LKY hadir sebagai bagian dari perjuangan dan usaha mewujudkan keadilan pasar sehingga konsumen memperoleh tempat yang "layak" sebagai pelaku ekonomi. Sebab ketidakadilan pasar sekarang ini jelas memposisikan konsumen hanya sebagai "objek' perdagangan yang terus didorong dan dipengaruhi untuk mengkonsumsi aneka produk barang dan jasa, termasuk yang tidak mereka butuhkan. Akibatnya, banyak sekali praktik usaha negatif/tidak sehat yang hanya berorientasi pada pencarian keuntungan dan mengabaikan hak-hak dan kepentingan konsumen. Ketidakseimbangan kedudukan antara konsumen dan pelaku bisnis ini seringkali berdampak pada kerugian di tingkat konsumen.

Oleh karena itu, LKY sangat membutuhkan partisipasi dan dukungan publik mengingat persoalan konsumen makin hari makin bertambah banyak dan kompleks; terlebih lagi di era globalisasi ekonomi, keuangan, dan teknologi serta perdagangan bebas. LKY tidak berpretensi mampu memberikan perlindungan konsumen secara maksimal tanpa partisipasi masyarakat luas. Lemahnya daya tawar konsumen dan dominannya pelaku usaha menuntut kesadaran masyarakat konsumen untuk terlibat langsung dalam berbagai upaya perlindungan konsumen. Oleh karena itu, LKY dalam setiap aktivitasnya selalu melibatkan semua *stakeholder* agar efektif. Tidak dapat dipungkiri, bahwa kerja-kerja di ranah perlindungan konsumen membutuhkan orang-orang yang peduli dan memahami masalah-masalah konsumen, serta mempunyai ketrampilan dan keberpihakan yang jelas pada konsumen. Maka LKY senantiasa mengembangkan jejaring dengan berbagai kalangan baik itu instansi pemerintah, asosiasi usaha, akademisi, LSM, kaum profesional, dll. Untuk itulah LKY membuka pintu selebar-lebarnya bagi masyarakat luas untuk menjadi anggota dan berpartisipasi dalam membangun gerakan konsumen sehingga terwujud keadilan dan solidaritas konsumen.

Visi

Terwujudnya keadilan bagi seluruh masyarakat konsumen

Misi

1. Menumbuhkan kesadaran kritis konsumen
2. Menggalang solidaritas konsumen
3. Mendorong terbentuknya kelompok-kelompok konsumen yang kuat dan kritis
4. Membela konsumen yang nir-daya
5. Memperjuangkan keadilan bagi masyarakat konsumen

Struktur Organisasi

Dewan Pengawas:
Ketua: Nanang Ismuhartoyo
Anggota: AP. Murniati Sucipto, Hj. Mungisah Martopo, Purnawan Kristanto

Dewan Pengurus:
Ketua: J. Widijantoro
Sekretaris/Kepala Kantor: Anna Susilaningtyas
Bendahara/Koord. Fund Raising: Saktya Rini Hastuti
Program Manajer: Rennta Chrisdiana
Koordinator Advokasi: Dwi Priyono

Sekretariat:
Mbak Nanik dan Bu Eri

Sukarelawan / Volunteers
Relawan berasal dari berbagai bidang dan keahlian. Bersifat terbuka bagi seluruh masyarakat yang ingin mendukung keadilan konsumen.

Program Dan Aktivitas

Program Pendidikan meliputi:

a. Bidang Pengorganisasian
Bekerja membangun kesadaran kolektif masyarakat konsumen untuk memperjuangkan keadilan dan hak-haknya secara bersama-sama melalui pembentukan kelompok-kelompok konsumen sadar (KKS)

b. Bidang Pelatihan
Menyelenggarakan pelatihan/pendidikan, baik bagi pegiat perlindungan konsumen guna meningkatkan kapabilitas dan kompetensinya, maupun bagi masyarakat pada umumnya agar memahami persoalan-persoalan konsumen dan upaya perlindungannya.

c. Bidang Kampanye Publik
Melakukan penyebarluasan pengetahuan dan informasi kepada masyarakat mengenai pentingnya hak-hak konsumen dan perlindungannya, melalui berbagai kegiatan seperti: publikasi, seminar, diskusi publik, *talk show interactive* di radio/TV, leaflet/brosur, poster, dll

Program Pemantauan, Kajian dan Advokasi:

a. Bidang Penelitian/Riset
Melakukan berbagai penelitian, baik dalam rangka pengumpulan data untuk memperkuat kinerja organisasi maupun utuk dijadikan dasar melakukan upaya perubahan kebijakan (advokasi).

b. Bidang Pengaduan
Memberikan konsultasi dan penanganan pengaduan konsumen, serta pembelaan hukum bagi konsumen yang dirugikan hak-haknya.

c. Bidang Kajian Kebijakan
Melakukan kajian terhadap kebijakan pemerintah dan praktik usaha yang berpotensi merugikan konsumen dan melakukan upaya perubahan kebijakan (advokasi)

Kegiatan Yang Sudah Dilakukan

a. Penelitian di berbagai bidang seperti ketahanan dan keamanan pangan, layanan kesehatan, pelayanan publik, dll.
b. Pemantauan/survei barang beredar khususnya pangan
c. Pendidikan konsumen melalui pelatihan-pelatihan, *workshop*, seminar, diskusi publik, dll.
d. Advokasi kebijakan melalui forum lokakarya, diskusi terbatas, pembahasan Raperda, *Talk show*, dll.
e. Pembentukan dan Pengorganisasian Kelompok Konsumen Sadar (KKS) di Kelurahan Cokrodiningratan Kecamatan Jetis dan Kelurahan Kotabaru Kecamatan Gondokusuman sebagai *Pilot Project*
f. Kampanye publik di bidang pangan lokal, peningkatan kesadaran kritis, dll
g. Konsultasi, penanganan aduan dan penyelesaian sengketa konsumen.

Organisasi

a. LKY tercatat sebagai anggota Forum LSM DIY
b. LKY tercatat sebagai anggota Tim Keamanan Pangan, Pangan dan Gizi DIY
c. LKY tercatat sebagai anggota *Consumers International Regional Office of Asia Pacific* (CIROAP) yang berkantor di Kuala Lumpur, Malaysia.

Mitra Kerja

a. *Consumers International* (CI)
b. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)
c. Direktorat Standardisasi dan Perlindungan Konsumen Ditjen Perdagangan Dalam Negeri-Kemendag RI
d. YLKI Jakarta
e. *Institute for Global Justice* (IGJ) Jakarta
f. HIVOS
g. Gatra Tri Brata (Gerakan Bisnis Beretika Berkelanjutan)
h. Pemerintah Daerah DIY khususnya instansi terkait
i. Badan Ketahanan Pangan dan Penyuluhan DIY
j. Forum LSM DIY
k. Pemda Kota Yogyakarta
l. Perguruan Tinggi di DIY dan sekitarnya
m.Dll.

INDEPENDEN
SWADAYA
NIRLABA

LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA
YOGYAKARTA CONSUMER INSTITUTE

SURAT KETERANGAN

Nomo: 41 /Eks/LKY/V/2016

Dengan ini Lembaga Konsumen Yogyakarta menerangkan bahwa :

Nama : AISYAH NUR RAMADHANI SUKRISNA PUTRI
NO. Mhs : 12340134
Fakultas : SYARI"AH DAN HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA.

Telah menyelesaikan kegiatan penelitian di lembaga kami untuk memenuhi tugas pembuatan Skripsi dengan judul :

"PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELANGGAN TELEPON SELULER (STUDY PERAN LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA)"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 23 Mei 2016

Saktya Rini Hastuti, S.TP
Ketua

Address : Jl. Sriti No. 20 G, Demangan, CT, Depok, Sleman, Yogyakarta, 55281, Indonesia
Phone : +62 274 55 44 57
Email : elkaye_78@yahoo.co.id | pengurus@lembagakonsumen.org
Website : www.lembagakonsumen.org

KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)512840, Fax.(0274)545614
E-mail : fak.sharia@gmail.com Yogyakarta 55281

No. : UIN.02/DS.1/PP.00.9/1061/ 2016 Yogyakarta, 27 April 2016
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada
Yth. Kepala YLKI
di. Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga sebagaimana yang tersebut di bawah ini :

No	Nama	NIM	JURUSAN
1.	Aisyah Nur Ramadhani SP	12340134	IH

Untuk mengadakan penelitian di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) di Yogyakarta guna mendapatkan data dan informasi dalam rangka Penulisan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi) yang berjudul "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELANGGAN TELEPON SELULER (STUDI PERAN YLKI DI YOGYAKARTA)"

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum wr.wb.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Dr. Samsul Hadi, M.Ag
NIP. 19730708 200003 1 003

Tembusan :
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

PANDUAN WAWANCARA

Nama : Aisyah Nur Ramadhani Sukrisna Putri

NIM : 12340134

Fakultas/Prodi : Syari'ah dan Hukum/Ilmu Hukum

Narasumber : Intan Nur Rahmawati (anggota bidang pengaduan LKY)

Waktu : Rabu 11 Mei 2016

Tempat : Kantor Lembaga Konsumen Yogyakarta

1. Alasan mengapa Lembaga Konsumen Yogyakarta berganti nama?
2. Permasalahan terkait telekomunikasi apa saja yang masuk ke LKY?
3. Apakah permasalahan terkait telekomunikasi mengalami kenaikan setiap tahunnya?
4. Langkah apa yang di berikan LKY guna penanganan permasalahan terkait penarikan pulsa oleh pihak pelaku usaha?
5. Apakah kasus mengenai penarikan pulsa mendominasi pelaporan bidang telekomunikasi?
6. Apakah permasalahan di bidang telekomunikasi pernah sampai dengan tahapan persidangan?
7. Apakah permasalahan yang sampai pada tahapan persidangan dapat selesai sampai pada pihak konsumen mendapat ganti rugi?
8. Ada berapakah bidang yang ada di LKY guna penanganan kasus konsumen?

9. Apakah terdapat bidang khusus dalam penanganan kasus telekomunikasi tersebut?
10. Ganti rugi apa yang diberikan oleh pelaku usaha setelah menyebabkan kerugian pada pihak konsumen?
11. Apa yang dilakukan pihak LKY ketika pihak konsumen tidak mendapatkan haknya? Atau tidak mendapat ganti rugi?
12. Pernahkan LKY bekerjasama dengan dinas terkait untuk menyelesaikan permasalahan di bidang telekomunikasi?

CURRICULUM VITAE

A. Data Diri

Nama Lengkap	: Aisyah Nur Ramadhani Sukrisna Putri
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat/Tgl Lahir	: Yogyakarta, 10 Februari 1994
Kewarganegaraan	: Indonesia
Agama	: Islam
Alamat	: Kumendaman Mj 2/390 Yogyakarta
No.Telp	: 0819-3307-1786
Email	:aisyahnurama@ymail.com, aisyahnrsp@gmail.com

B. Pendidikan Formal

2012-sekarang	: S1 Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN SUNAN KALIJAGA Yogyakarta
2009-2012	: SMA Muhammadiyah 3 Yogyakarta
2006-2009	: SMP Muhammadiyah 3 Yogyakarta
2001-2006	: SD Muhammadiyah Kauman Yogyakarta

C. Pengalaman Organisasi

2012-sekarang	: Anggota Remaja Masjid Amanah
2012-2013	: Anggota INKAI UIN SUKA
2012-2013	: Anggota HIMAYO
2009-2010	: Anggota Teater Fajar