

**ANALISIS PROGRAM PELAYANAN HAJI DAN UMROH
PT. YA ANNAHL TOUR CABANG YOGYAKARTA PERSPEKTIF
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI GELAR SARJANA HUKUKUM PADA STRATA SATU**

OLEH:

**SYECH UMAR HAMDAN
11340023**

PEMBIMBING:

- 1. UDIYO BASUKI, S.H., M.Hum.**
- 2. FAISAL LUQMAN HAKIM, S.H., M.Hum.**

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

2018

ABSTRAK

Perlunya hukum perlindungan konsumen untuk melindungi hak-hak konsumen merupakan sebuah keharusan. Konsumen yang memiliki posisi lemah, sering mengalami perlakuan yang tidak seharusnya. Terlebih dalam pemenuhan hak-hak selaku pengguna jasa. Dalam posisi sebagai pengguna jasa biro perjalanan haji dan umrah. Maka perlindungan hukum secara berkelanjutan harus tetap diberikan. Terlebih dengan merebaknya biro perjalanan haji dan umrah di Indonesia. Bukan rahasia umum bahwa pertumbuhan biro tersebut hanya mengejar keuntungan semata dengan megesampingkan hak-hak pengguna jasa biro tersebut (*profit oriented*). Dengan berbagai macam tawaran, masyarakat di berikan suguhan melalui iklan dan promosi yang menarik. Tentu perjalanan ini mengandung nilai sakral sekaligus mengandung muatan wisata religius yang seyogyanya dicapai dengan nilai-nilai yang luhur. Namun tidak sedikit yang merasa belum terpenuhinya hak-hak sebagai pengguna jasa biro perjalanan haji dan umrah. PT. Ya Annahl selaku penyedia biro perjalanan haji dan umrah merupakan salah satu travel di Yogyakarta yang penulis jadikan objek penelitian guna meneliti bagaimana pemenuhan terhadap hak-hak konsumen itu dicapai.

Metode penelitian lapangan (*field research*) penulis gunakan untuk mengamati bagaimana aktifitas pelayanan di PT. Ya Annahl Cabang Yogyakarta. Dengan mengumpulkan beberapa sumber primer dan sekunder, yakni pengumpulan data melalui wawancara, observasi, serta kajian kritis terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini yang akan dijadikan sebagai landasan dalam mensinergikan antara teori dan praktik di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa instrumen dalam pemenuhan hak-hak konsumen sudah cukup terpenuhi. Namun beberapa pertimbangan dinilai menjadi faktor penghambat terhadap pemenuhan hak akan konsumen yakni letak lokasi pemberangkatan jamaah yang dinilai belum efisien. Sebagaimana teknis pemberangkatan jamaah Yogyakarta di Bandara (Juanda) Surabaya. Hal ini membuat rentan waktu dan memberi dampak pada kondisi fisik jamaah, meskipun hal ini sudah merupakan kesepakatan antara jamaah dengan pihak PT. Ya Annahl selaku penyedia jasa. Namun diperlukan upaya untuk mengoptimalkan hal tersebut guna terpenuhinya hak-hak konsumen sesuai harapan jamaah dan perundang-undangan yang berlaku.

Kata kunci: Perlindungan, pelayanan, konsumen.



SURAT PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syech Umar Hamdan

NIM : 11340023

Jurusan : Ilmu Hukum

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Judul : **“Analisis Program Pelayanan Haji dan Umrah PT. Ya
Annahl Tour Cabang Yogyakarta Perspektif Undang-Undang
Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini adalah benar asli hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi 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, 17 Agustus 2018

Penyusun




Syech Umar Hamdan

11340023



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/ TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
Univesitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Syech Umar Hamdan
NIM : 11340012
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum
Judul : **"Analisis Program Pelayanan Haji dan Umroh PT. Ya Annahl
Tour Cabang Yogyakarta Perspektif Undang-Undang Nomor 8
Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen"**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Jurusan 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 / tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 17 Agustus 2018

Pembimbing I

Udiy Basuki, S.H., M.Hum

NIP19730825 199903 1 004



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/ TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
Univesitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Syech Umar Hamdan
NIM : 11340012
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum
Judul : **“Analisis Program Pelayanan Haji dan Umroh PT. Ya Annahl Tour Cabang Yogyakarta Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Jurusan 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 / tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 17 Agustus 2018

Pembimbing II


Faisal Luqman Hakim, S.H., M. Hum

NIP. 19790719 200801 1 012



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)512840, Fax.(0274)545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/ DS /PP.00.9/ 2300 /2018

Tugas Akhir dengan judul: ANALISIS PROGRAM PELAYANAN HAJI DAN UMROH
PT. YA ANNAHL TOUR CABANG YOGYAKARTA
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SYECH UMAR HAMDAN
Nomor Induk Mahasiswa : 11340023
Telah diujikan pada : Senin, 20 Agustus 2018
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Udiyo Basuki, S.H., M.Hum.
NIP. 19730825 199903 1004

Penguji I

Ratnasari Fajariya Abidin, S.H., M.Hum.
NIP. 19761018 200801 2 009

Penguji II

Dr. Sri Wahyuni, S.Ag., M.Ag., M.Hum
NIP. 19770107 200604 2 002

Yogyakarta, 20 Agustus 2018
UIN Sunan Kalijaga Fakultas Syariah dan Hukum
DEKAN



Dr. H. Agus Moh. Najib, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19710430 199503 1 001

MOTTO

“BERGADANG BOLEH SAJA, KALAU ADA ARTINYA”

H. RHOMA IRAMA

HALAMAN PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN SPESIAL UNTUK

ABI DAN MAMA

YANG TAK PERNAH LELAH MENYEMANGATI LEWAT

DOA DAN CINTA

...

***KELUARGA, KAKAK DAN ADIKKU AZIZAH YUHANI DAN SYUKRAN
ANAS***

TERIMAKASIH ATAS DUKUNGANNYA

...

***GURU-GURUKU SEMUA YANG SENANTIASA MENYEMANGATI LEWAT
DOA-DOA***

...

***TEMAN-TEMAN DAN ORANG-ORANG TERKASIH SEMUA DIMANAPUN
KALIAN BERADA***

...

SERTA ALMAMATERKU

UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

الحمد لله رب العالمين أشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له
وأشهد أن محمدا عبده ورسوله لا نبي بعده والصلاة والسلام على سيدنا محمد
وعلى آله وأصحابه أجمعين. أما بعد

Puji syukur kehadiran Ilahi Rabbi Allahu ‘Azza Wajalla yang memberikan nikmat, rahmat, serta hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Program Pelayanan Haji dan Umroh PT. Ya Annahl Tour Cabang Yogyakarta Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**”. Tak lupa Shalawat dan salam senantiasa tercurah-limpahkan kepada Baginda Nabiullah Muhammad Shallahu ‘Alaihi Wasallam yang syafa’atnya dinantikan di hari kiamat kelak.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syar’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penyusun menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terwujud sebagaimana yang diharapkan, tanpa bantuan dan bimbingan serta tersedianya fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh beberapa pihak. Oleh karena itu, penyusun ingin mempergunakan kesempatan ini untuk menyampaikan rasa terima kasih dan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Agus Muh. Najib, S.Ag., M.Ag., selaku dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Lindra Darnela, S.Ag., M.Hum., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Udiyo Basuki, S.H., M.Hum., selaku Pembimbing I yang telah memberikan kesabaran dan kebesaran hati untuk membagi waktu dan ilmunya, memberikan arahan dan bimbingan kepada penyusun untuk terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum selaku Pembimbing II yang juga telah memberikan kesabaran dan kebesaran hati untuk membagi waktu dan ilmunya, memberikan arahan dan bimbingan kepada penyusun untuk terselesaikannya skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Hukum yang senantiasa memberikan segala ilmunya kepada penyusun.
7. Orang tuaku H. Anwar Siraj dan Ibu Fauziyah, Kakakku Azizah Yuhani, Adikku Syukran Anas, serta seluruh bagian keluarga Bani Siraj yang senantiasa memberikan dukungan, cinta dan kasih sayang.

8. Orang-orang terdekatku Trimaskotor, Wahidin, Uyun, Milin, Ayu, Putri, Resti, Malik, Iis.
9. Seluruh teman-teman prodi Ilmu Hukum Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum angkatan 2011, Faiz, Linda, Unyu, Aldo, Ojak, Icha dkk terimakasih untuk kebersamaannya selama menempuh studi.
10. K.H. Muhtarom Busyro, Bu Nyai Alfiyyah Zuhriyyah, K.H. Chaidar Muhaimin Affandi seta seluruh guru di Pondok Pesantren Al-Munawwir Krapyak Yogyakarta yang telah memberikan ilmu, nasihat, serta doa.
11. Seluruh
12. teman-teman KKN 83 Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Alek, Badar, Whisnu, Feni, Faa, Jannah, Imah (Power Rangers)
13. Seluruh teman-teman sekamar di Pondok Pesantren Al-Munawwir Ust. Dimas F.M., Nurrohman Siddiq, Amin Husein, Ali Qodim, Feriyanto, Ali, Himam, Darmaji, Fikri, Mas Aufa CS kenangan *Scabies*
14. Seluruh teman-teman di organisasi, PMII, Al Mizan, PSKH, IMMBY, Faizin, Helmi M, Puput, Haidar, Faizi Zein, Pras, Musfik, Ijet, Nasyir, Mas Dodi, Salma, Ucul, Pik-pik,

Yogyakarta, 17 Agustus 2018

Penyusun
Syech Umar Hamdan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAKSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING 1	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING 2	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan dan Kegunaan.....	5
E. Telaah Pustaka.....	6
F. Kerangka Teori.....	8
G. Metode Penelitian	12
H. Sistematika Pembahasan	16
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMENDAN PELAYANAN IBADAH HAJI DAN UMRAH	
A. Pengertian Perlindungan Konsumen	19
1. Pengertian Konsumen.....	24

2. Pengertian Produsen/Penyedia Jasa.....	25
3. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	28
B. Haji dan Umrah.....	28
1. Pengertian Haji dan Umrah	29
2. Perbedaan Haji dan Umrah.....	36
C. Tinjauan Pelayanan Haji dan Umrah	38
BAB III GAMBARAN UMUM PT. AN-NAHL TOUR CABANG YOGYAKARTA	
A. Sejarah Berdirinya PT. Ya Annahl Tour	45
B. Visi dan Misi	47
C. Struktur Organisasi	48
D. Rincian Tugas	51
E. Jenis Jenis Produk	55
F. Landasan Hukum Perusahaan	62
BAB IV ANALISIS PELAYANAN IBADAH HAJI DAN UMRAH PT. YA ANNAHL TOUR PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	
A. Bentuk Pelayanan PT. Ya Annahl Cabang Yogyakarta Atas Pemenuhan Hak-Hak Jamaah.....	63
B. Faktor Penghambat Dalam Pemenuhan Hak Jamaah.....	78
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	81
B. Saran-saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	91

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Segala urusan untuk tujuan Negara harus berlandaskan dengan hukum. Karena Negara Indonesia adalah Negara hukum sesuai amanat Undang-Undang Dasar 1945 yang tertuang dalam Pasal 1 ayat (3) yang menyebutkan “Negara Indonesia adalah Negara hukum”.¹ Termasuk didalamnya tentang perlindungan hukum terhadap konsumen. Adanya bentuk perlindungan terhadap konsumen merupakan bukti nyata dari pemerintah dalam upaya memproteksi masyarakat dari penyimpangan produk baik di bidang barang maupun jasa.

Sudah selayaknya masyarakat berhak terlindungi dari tiap-tiap hasil produk barang maupun jasa. Ini tercantum pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi,

*“Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”.*²

Setiap orang pada suatu waktu, dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu. Keadaan yang universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada konsumen sehingga

¹ Pasal 1 ayat (3), Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

² Pasal 4, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

konsumen tidak mempunyai kedudukan yang ‘aman’.³ Memang pada dasarnya konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya universal. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan produsen yang lebih kuat dalam banyak hal, maka pembahasan perlindungan konsumen akan selalu terasa aktual dan selalu penting untuk dikaji.⁴

Dalam hal ini fokus kajian untuk pemenuhan hak-hak konsumen akan berkaitan dengan biro jasa penyedia layanan haji dan umrah. Sebagaimana yang kita ketahui merebaknya jasa pelayanan travel haji dan umrah di Indonesia sangatlah pesat dan dianggap sebagai bisnis yang menjanjikan karena mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam. Peran serta keterlibatan masyarakat dalam pelayanan jasa pemberangkatan jamaah ke Tanah Suci juga telah termaktub dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Pelayanan Haji.⁵ Tidak hanya dalam pelayanan biro haji, dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia pula diatur tentang partisipasi masyarakat atau dalam hal ini biro jasa perjalanan haji dan umrah.⁶ Maka perlu adanya kajian serius dalam mendalami konsep pelayanan yang baik dan benar menurut undang-undang dan perangkat peraturan lainnya guna menjamin hak dan tanggung jawab antara penyedia jasa dan konsumen.

³ Sri Redjeki Hartono, *Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Kerangka Perdagangan Bebas*, dalam Husni Syawali & Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm. 33.

⁴ Yusuf Sofie, *Kapita Selektia Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2007), hlm. 17.

⁵ Pasal 8 ayat (4), Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji,.

⁶ Pasal 1 ayat (2), Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah.

Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas dengan strata yang sangat bervariasi menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Untuk itu semua cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak termasuk keadaan yang menjurus pada tindakan yang bersifat negatif bahkan tidak terpuji yang berawal dari itikad buruk. Dampak buruk yang lazim terjadi, antara lain menyangkut kualitas atau mutu barang, informasi yang tidak jelas bahkan meyesatkan, pemalsuan dan sebagainya.⁷ Dalam hal ini biro perjalanan haji dan umrah termasuk di dalamnya. Diantara berbagai macam informasi tentang barang atau jasa yang diperluka konsumen, tampaknya yang paling berpengaruh pada saat ini adalah informasi yang bersumber pada pelaku usaha. Terutama dalam bentuk iklan, promosi dan label, tanpa mengurangi pengaruh dari berbagai bentuk informasi pengusaha lainnya.⁸

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan dan

⁷ Zumroetin K. Soesilo, *Penyambung Lidah Konsumen*, (Jakarta: Swadaya,1996), hlm. 12.

⁸ Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 71.

konsultasi keagamaa. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.⁹

Namun penyelenggaraan ibadah haji dan umrah selama ini dinilai kurang efektif dan efisien, hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Beredarnya berita terkait penipuan, penelantaran hingga masalah administratif sering terdengar dikalangan media. Biro jasa haji dan umrah sangat memegang peran dalam hal ini selaku penyedia jasa. Kesesuaian antara produk berupa pelayanan jasa hendaknya memberikan suatu kenyamanan dan keamanan yang nyata bagi para calon jamaah.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul, : “Analisis Program Pelayanan Haji dan Umrah PT. Ya Annahl Tour Cabang Yogyakarta Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan Umrah PT. Ya Annahl Tour Cabang Yogyakarta sudah memenuhi hak-hak konsumen sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?
2. Apa faktor penghambat PT. Ya Annahl Tour Cabang Yogyakarta dalam memenuhi hak-hak para konsumen dalam hal ini para calon jamaah?

C. Batasan Masalah

⁹ Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), hlm. 22.

Dalam karya ini penulis memberikan batasan masalah agar hasil penelitian lebih spesifik. Penulis hanya berfokus pada kajian umrah. Hal ini dilakukan karena PT. Ya Annahl Tour Cabang Yogyakarta, belum memberangkatkan jamaah yang mendaftar haji. Namun dalam pada bab selanjutnya tetap akan diuraikan hal yang berkaitan tentang haji dan umrah karena dua ibadah ini mengandung perbedaan yang mendasar.

D. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian tentu memiliki tujuan tertentu, agar tercapai suatu target yang ingin dicapai. Penelitian ini pula diharapkan dapat mencapai titik tertinggi dari validitas data, guna mengetahui fakta dan realita dilapangan. Oleh karena itu penulisan skripsi ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui secara rinci tentang pelayanan umrah yang diberikan oleh. PT. Ya Annahl Tour Cabang Yogyakarta terkait pelayanan yang diberikan.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat yang dihadapi PT. Ya Annahl Tour Cabang Yogyakarta dalam pemenuhan hak-hak atas konsumen.

2. Kegunaan Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Setiap penelitian setidaknya memberikan sumbangsih dalam kemajuan peradaban suatu keilmuan. Hal ini perlu dilakukan agar mempertajam akurasi sasaran berupa objek penelitian. Dalam khazanah keilmuan seputar

hukum akan menambah informasi dan perkembangan pula nantinya. Khususnya terkait bahasan tentang perlindungan konsumen.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi tambahan bagi penelitian selanjutnya karena bagaimanapun hasil penelitian ini masih jauh dari kesan baik dan sempurna.

E. Telaah Pustaka

Dalam penyusunan skripsi ini penulis melakukan telaah pustaka untuk mencari literatur yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Kajian pustaka adalah proses umum yang dilalui untuk mendapatkan teori terdahulu dan mencari kepustakaan yang terkait dengan tugas yang segera dilakukan, lalu menyusun secara teratur dan rapi untuk dipergunakan dalam keperluan penelitian.¹⁰ Beberapa literatur yang erat kaitannya dengan objek penelitian ini adalah :

Pertama penelitian yang dilakukan oleh Shofwan Supardiyono dengan judul, ‘Analisis Uji Komparasi Penilaian Jamaah terhadap Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Aspek Akses, Keamanan, Kesopanan Dan Kemampuan Memahami Pelanggan Di Kantor Departemen Agama Kabupaten Temanggung’. Namun dalam skripsi tersebut tidak mengaitkan tentang bagaimana sinergi antara

¹⁰ Consuelo G. Sevilla, *Pengantar Metode Penelitian*, (Jakarta: UI Press, 1993), hlm. 31.

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.¹¹

Kedua penelitian yang dilakukan Oleh Nur Sohirin dengan judul, 'Pengaruh Persepsi Calon Jama'ah Haji Terhadap Kualitas Pelayanan Pada KBIH Bina Umat Yogyakarta' yang membahas tentang haji dan pelayanan serta memperlihatkan peningkatan minat melalui persepsi yang ada di masyarakat terhadap KBIH Bina Umat Yogyakarta bahwa pelayanan yang diberikan membangun suatu konstruk yang positif.¹²

Ketiga penelitian yang dilakukan Oleh Fikri Pribadi Fauzi dengan judul , 'Strategi Pengembangan Produk Pada Biro Perjalanan Haji Dan Umrah (Studi Kasus PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta)', Di dalamnya memuat tentang adanya produk khusus dalam PT. Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta telah menjadi penunjang pemasaran produk disamping pengaruh melunjaknya kesadaran masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dan umrah.¹³

Keempat penelitian yang dilakukan oleh Fahimatul Ilyah Mahasiswi Jurusan Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan Judul,

¹¹ Shofwan Supardiyono, 'Analisis Uji Komparasi Penilaian Jamaah Terhadap Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Aspek Akses, Keamanan, Kesopanan Dan Kemampuan Memahami Pelanggan Di Kantor Departemen Agama Kabupaten Temanggung. *Skripsi* Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009.

¹² Nur Sohirin, 'Pengaruh Persepsi Calon Jama'ah Haji Terhadap Kualitas Pelayanan Pada KBIH Bina Umat Yogyakarta', *Skripsi* Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.

¹³ Fikri Pribadi Fauzi, 'Strategi Pengembangan Produk Pada Biro Perjalanan Haji Dan Umrah (Studi Kasus PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta)', *Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2012.

‘Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Jalan Raya (Studi Kasus Bus TransJogja, Yogyakarta’ . Dalam penelitiannya membahas tentang perlindungan konsumen terhadap penggunaan jasa transportasi Transjogja Yogyakarta dan dimuat pula upaya-upaya hukum yang dapat ditempuh atas ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Transjogja Yogyakarta.

Kelima penelitian yang dilakukan oleh Ajeng Tania mahasiswi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi. 2014. Dengan judul ‘Analisis Program Pelayanan Jama’ah Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana’. Adapun fokus kajian saudari Ajeng Tania ini merupakan metode deskriptif terhadap PT. Arminareka Perdana bagaimana pelayanan yang semstinya diberikan dengan menyesuaikan undang-undang yang berlaku.¹⁴

F. **Kerangka Teoritik**

Kerangka teoritik merupakan kerangka konsep landasan teori, atau paradigma yang disusun untuk menganalisis dan memecahkan masalah penelitian atau untuk merumuskan hipotesis. Penyajian landasan teoritik dilakukan dengan pemilihan satu sejumlah teori yang paling relevan untuk kemudian dipadukan dalam satu bangunan teori utuh.¹⁵

1. Teori Perlindungan Hukum

¹⁴ Ajeng Tania, ‘Analisis Program Pelayanan Jama’ah Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana’, *Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Komunika, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2014.

¹⁵ *Pedoman Teknik Penyusunan Skripsi Mahasiswa*, (Yogyakarta:Fakultas Syari’ah Press, 2009), hlm. 4.

Sebagaimana yang tertulis dalam buku R. Soeroso, Aristoteles mengatakan bahwa manusia adalah *zoon politicon*, makhluk sosial atau makhluk bermasyarakat, oleh karenanya tiap anggota masyarakat mempunyai hubungan antara satu dengan yang lain. Tiap hubungan tentu menimbulkan hak dan kewajiban.¹⁶ Tiada satupun himpunan kesatuan sosial dapat disebut masyarakat tanpa adanya keteraturan dalam proses hubungan diantara mereka. Mochtar Kusumatmadja menyebut keteraturan yang dimaksud tiada lain keberadaan dan peran hukum dalam mengatur hubungan di antara kesatuan-kesatuan itu. Tujuannya adalah untuk mewujudkan kepastian dalam hubungan itu, karena kepastian merupakan unsur dasar yang dibutuhkan oleh setiap hubungan yang teratur. Masyarakat yang demikian itulah yang disebut masyarakat hukum, yaitu masyarakat yang mendasarkan hubungan antar anggotanya pada hukum.¹⁷

Dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum yang sejatinya diberikan kepada subjek hukum merupakan perangkat yang sifatnya tertulis maupun tidak tertulis baik itu dilakukan guna tindakan *preventif* dan *represif*. Dapat pula diterjemahkan bahwa perlindungan hukum merupakan suatu aplikasi dari adanya hukum itu sendiri demi tercapainya kedamaian, keadilan, kepastian serta kemanfaatan di masyarakat.

2. Asas Hukum Perlindungan Konsumen

¹⁶ R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1998), hlm 49.

¹⁷ Lili Rasjidi, I. B. Wyasa Putra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1993), hlm. 107.

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 2 disebutkan bahwa perlindungan konsumen dijalankan berdasarkan asas kemanfaatan, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepatian hukum. Pengertian dari asas-asas tersebut berdasarkan penjelasan Pasal 2 adalah:

a. Asas manfaat

Dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas keadilan

Dimaksud agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajiban secara adil.

c. Asas keseimbangan

Dimaksud untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil ataupun spiritual.

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Dimaksud untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas kepastian hukum

Dimaksud agar pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.¹⁸

3. Tinjauan umum perlindungan konsumen

a. Konsumen

Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang atau jasa. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen mana pengguna tersebut. Az. Nasution dalam bukunya Celina Tri Siwi Kristiyanti menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yaitu:

- 1) Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- 2) Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk dipergunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
- 3) Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.¹⁹

¹⁸ Fahimatul Ilyah, "Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Jalan Raya (Studi Kasus Bus Transjogja, Yogyakarta), *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2014.

¹⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm. 25.

Pengertian konsumen secara umum adalah pemakai, pengguna atau pemanfaat barang atau jasa untuk tujuan tertentu. Sedangkan pengertian menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen di atas adalah setiap pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²⁰

G. Metode Penelitian

Istilah “metodologi” berasal dari kata “metode” yang berarti “jalan ke”, namun demikian, menurut kebiasaan metode dirumuskan dengan kemungkinan – kemungkinan, yaitu suatu tipe pemikiran yang dipergunakan dalam penelitian dan penilaian, suatu teknik yang umum bagi ilmu pengetahuan, dan cara tertentu untuk melakukan prosedur.²¹

“Penelitian” atau *research* istilah asingnya, menurut Sutrisno Hadi sebagaimana dikutip oleh Hadari Nawawi dapat didefinisikan sebagai usaha menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan, dimana usaha yang dilakukan dengan menggunakan metode-metode ilmiah.²²

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif. Menurut bogdan dan taylor yang dikutip oleh Loxy Moleong menyatakan bahwa metode pendekatan kualitatif adalah sebagai

²⁰ Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2008) hlm. 7.

²¹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2015), hlm. 5.

²² Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (UGM Press, 2005), hlm. 24.

prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang diamati.²³

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan jenisnya dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif-empiris (*applied law research*) dimana pokok kajiannya adalah pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif dan kontrak secara faktual pada setiap peristiwa hukum tertentu. Ringkasnya dalam memperoleh data yang lengkap dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) studi kasus yaitu penelitian langsung secara intensif oleh penulis di PT. Ya Annahl Cabang Yogyakarta.

2. Sumber Data dan Bahan Hukum

Sumber-sumber penelitian hukum dapat dibedakan menjadi sumber-sumber penelitian yang berupa bahan-bahan hukum primer dan bahan-bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat otoritatif, artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim. Adapun bahan-bahan sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-

dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.²⁴

Dalam penelitian hukum normatif, bahan penelitian yang dikumpulkan berupa data sekunder, sedangkan dalam penelitian hukum empiris, bahan penelitian yang dikumpulkan berupa data primer. Data sekunder diperoleh melalui penelitian kepustakaan, sedangkan data primer diperoleh melalui lapangan.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau hasil observasi.²⁵ Data primer yang digunakan peneliti adalah dari wawancara dan observasi, yang dilakukan di PT. Ya Annahl Tour Cabang Yogyakarta.

b. Sumber data sekunder

Yakni sumber data yang diperoleh, dibuat dan merupakan pendukung dari sumber data utama dan sifatnya tidak langsung.²⁶ Dalam penelitian ini, bahan sekunder yang digunakan terdiri atas: jurnal, skripsi, buku-buku tentang perlindungan konsumen, serta beberapa peraturan perundang-undangan diantaranya:

1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

²⁴ Peter M. Marzuki., *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), hlm. 181.

²⁵ Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, (Jakarta: Granit, 2004), hlm. 70.

²⁶ Sumardi Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998), hlm. 85.

- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- 3) Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Haji
- 4) Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah

c. Sumber data tersier

Sumber data tersier adalah bahan hukum yang melengkapi sumber data primer dan sekunder misalnya, kamus, website di internet yang membahas tentang perlindungan konsumen.

3. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Observasi adalah metode penelitian dengan menggunakan pengamatan yang dicatat dengan sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki. Penulis akan langsung mengamati mulai pola pemasaran, pendaftaran, hingga pemberangkatan

b. Wawancara

Dalam melakukan wawancara secara langsung, penulis akan melakukannya secara sistematis dan dilandaskan kepada tujuan penelitian untuk memperoleh data. Yaitu data yang akurat dan tepat. Interview yang digunakan nantinya adalah interview 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 baru agar pengumpulan data ini tidak monoton dan terkesan formal tetapi dibuat santai dan tetap terarah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal variabel yang berupa catatan, transkrip buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, dan lain sebagainya.²⁷ Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh dokumen-dokumen yang terkait dengan perlindungan hukum hak konsumen.

4. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif, yaitu metode analisis yang pada dasarnya mempergunakan pemikiran logis, analisis dengan logika, dengan induksi, analogi interpretasi, komperasi dan sejenisnya. Metode berfikir yang digunakan adalah metode induktif, yaitu dari data/fakta menuju ke tingkat abstraksi yang lebih tinggi, termasuk juga melakukan sintesis dan mengembangkan teori bila diperlukan dan data yang menunjang.²⁸

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran secara umum dan memberikan kemudahan bagi para pembaca, maka penulis mencoba menguraikan secara sistematis.

²⁷*Ibid.*, hlm. 158.

²⁸Sanafiah Faisal, *Penelitian Kualitatif: Dasar-dasar dan aplikasi*, (Malang: Nusamedia,1990), hlm. 39.

Dimana skripsi ini akan dibagi menjadi 5 (Lima) bab, setiap bab terdiri dari beberapa sub bab yang akan diperinci sebagai berikut :

Bab pertama membahas tentang pendahuluan, yaitu latar belakang penulis mengangkat judul tersebut, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika penyusunan penelitian.

Bab kedua berisikan tentang tinjauan umum tentang perlindungan konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Sebagai landasan hukum bagi konsumen untuk memperoleh haknya.

Bab ketiga berisikan gambaran profil PT. Ya Annahl Tour Cabang Yogyakarta terkait struktur, Visi-misi, dan program-program yang ada dan hasil wawancara di lapangan serta data-data lainnya.

Bab keempat merupakan analisis data tentang sinkronasi Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan penerapannya di PT. Ya Annahl Tour Cabang Yogyakarta. Sehingga akan muncul kesesuaian atau ketidak sesuaian pada kenyataan dilapangan dari penyusunan ini.

Bab kelima adalah kesimpulan penulis terhadap judul yang telah diambil, dengan pembuktian data-data yang didapat dari PT. Ya Annahl Tour dan saran yang perlu disampaikan setelah mengetahui faktor pendorong dan penghambat yang telah diteliti.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada bagian akhir skripsi ini, dapat dikemukakan kesimpulan berdasarkan analisa pengamatan penelitian, pengolahan dan analisa data yang telah penulis lakukan serta menguraikan data-data yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, serta mengacu pada Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen maka dengan ini penulis menyimpulkan bahwa:

1. Dalam konteks pemenuhan akan hak-hak konsumen maka penyusun menyimpulkan bahwa PT. Ya Annahl Cabang Yogyakarta sudah cukup memenuhi hak-hak akan konsumen. Meskipun dalam kenyamanan jamaah terkadang kurang terpenuhi yakni perihal rute penerbangan. Pengusulan penerbangan via Solo masih dalam proses. Sedangkan rute penerbangan saat ini mengharuskan jamaah Yogyakarta menuju Bandara Juanda Surabaya untuk berkumpul. Sehingga untuk menuju Surabaya akan dikenakan biaya tambahan. Dan apabila menggunakan jalur darat dikhawatirkan jamaah terlalu lama di jalan sehingga kondisi fisik menurun. Terlebih untuk menempuh waktu 11 jam untuk sampai tiba di Jeddah. Jamaah dituntut dalam kondisi yang prima. Namun kesepakatan jamaah dengan PT. Ya Annahl merupakan dasar dari kesiapan jamaah itu sendiri. PT. Ya Annahl Tour secara administratif belum cukup baik karena pada struktur belum ada pembaharuan formasi lengkap saat ini. Begitupula

dengan posisi strategis seperti marketing. PT. Ya Annahl Cabang Yogyakarta belum memiliki staf marketing sehingga untuk peningkatan jamaah belum dicapai secara maksimal. Perusahaan cenderung stagnan dalam grafik kenaikan. Sedangkan untuk barometer perusahaan yang baik harus ada progresitas yang mengarah pada kemajuan.

2. Faktor penghambat dalam pemenuhan hak-hak atas konsumen dalam hal ini jamaah, diantaranya adalah belum dibukanya rute penerbangan dari solo sebagai embarkasi. Meskipun dalam hal pelayanan kepada jamaah di berikan fasilitas-fasilitas yang sudah cukup baik seperti hotel, pendamping atau muthowwif yang berpengalaman, adanya dokter yang mendampingi jamaah untuk menyediakan obat-obatan.

B. Saran

Tanpa mengurangi keberhasilan dan keamanan PT. Ya Annahl Tour Cabang Yogyakarta dan bukan bermaksud mencari kekurangan, tetapi semata-mata bermaksud untuk pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan ke depan. Maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan kaitannya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah

Pelayanan terkait haji dan umrah merupakan hal yang luhur. Oleh karena itu sistem dan peraturan harus efisien, terlebih sudah banyak biro haji dan umrah yang terlibat kasus. Hal ini harus ditindak tegas agar tetap menjamin perlindungan bagi masyarakat, khususnya jamaah haji dan umrah.

2. Perusahaan

Untuk perusahaan hendaknya senantiasa mengadakan *controlling* serta mengevaluasi program yang sedang dijalankan atau yang sudah berjalan. Dengan tujuan agar pelayanan perjalanan haji dan umrah ke depannya lebih baik lagi. Perusahaan hendaknya membuat rute penerbangan jamaah dari kota terdekat seperti Solo. Sehingga mempersingkat rute jamaah untuk sampai ke bandara pemberangkatan. Mempertahankan hubungan yang harmonis dan meningkatkan kualitas pada karyawan sehingga terciptanya kerjasama yang baik. Perusahaan harus lebih maksimal dalam merespon keinginan jamaah dalam setiap pelayanan yang diberikan. Perusahaan harus lebih maksimal dalam masalah kualitas pelayanan untuk meningkatkan pelayanan agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain. Terlebih dalam beberapa posisi dalam struktur yang sejatinya dapat memberi kemajuan dalam perjalanan perusahaan.

3. Masyarakat

Khususnya bagi para calon jamaah agar senantiasa berkonsultasi atau memilih dengan bijak dalam menggunakan biro perjalanan haji dan umrah guna menjadikan masyarakat yang cerdas dan berkemajuan.

DAFTAR PUSTAKA

Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Buku

Aziz, Abdul dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Jakarta, 2007.

Badruzaman, Mariam Daruz, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*, (Kumpulan Karangan, Alumni Bandung), Bandung, 1981,

Barkatullah, Abdul Halim, *Hukum Perlindungan Konsumen, Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung, 2008,

Darus, Mariam, *Perlindungan Terhadap Konsumen Ditinjau dari Segi Standar Kontrak Baku*, Makalah *Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan konsumen*, BPHN-Binacipta, 2010.

- Departemen Agama RI, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jakarta, 2011.
- Farid, Ishak, *Ibadah Haji Dalam Filsafat Hukum Islam*, PT Rineka Cipta, Jakarta, 1999.
- Gayuh, Iwan, *Buku Pintar Haji dan Umrah*,: Pustaka Warga Negara, Jakarta, 1999.
- Gunawan, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000,
- H. S, Bahruddin, *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, Bima Aksara, Jakarta, 1984.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta, , 2011.
- Indo Yama Nasarudin dan Hemmy Fauzan, *Pengantar Bisnis Dan Manajemen*, UIN Jakarta Press, Jakarta, 2006.
- Kementrian Agama Republik Indonesia (Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, *Intisari Langkah-Langkah Haji*, Cetakan II, Jakarta, 2009.
- Kristyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Melayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Miriam Budiardjo, *Dasar-dasar Ilmu Politik edisi revisi*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008.

- Miru, Ahmad, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2011.
- Miru, Ahmad dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Mulyo, H. Edi dan H. Harun Abu Rofi'ie, *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*, Safirah, Jakarta, 2013.
- Munir Fuadi, *Teori Negara Hukum Modern Rehstaat*, Bandung: Refika Aditama, 2009.
- Nawawi, Hadari M., dan Martani, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada Universiti Press, Yogyakarta, 1995.
- Nawawi, Hadari M., *Metode Penelitian Bidang Sosial*, UGM Press, Yogyakarta, , 2005.
- Nurcholis Madjid, *Perjalanan Religius Haji & Umrah*, Jakarta : Penerbit Paramadina, 2000.
- Purba, A. Zen Umar, *Perlindungan Konsumen: Sendi-sendi Pokok Pengaturan, Hukum dan Pembangunan XXII*, Agustus, 1992.
- R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 1998.
- Rasjid, Lili i, I dan B. Wyasa Putra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Remaja Rosdakarya, Bandung, , 1993.
- Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta: Granit, 2004.

- Sanafiah Faisal, *Penelitian Kualitatif: Dasar-dasar dan aplikasi*, Malang:Nusamedia, 1990.
- Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah Tiga*, Jakarta : Cakrawala Publising, 2008.
- Sevilla, Consuelo G., *Pengantar Metode Penelitian*, UI Press, Jakarta, 1993.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen* , Jakarta: Grasindo, 2000.
- Sidabalok Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, Adijaya Yusuf dan John W. Head, 1988, *Topik-Topik Matakuliah Hukum Ekonomi dan Kurikulum*, ELIPS, Jakarta, 2014.
- Soerjono Soekanto, “*Pengantar Penelitian Hukum*”, Jakarta: UI Press, 2015.
- Sri Redjeki Hartono, *Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Kerangka Perdagangan Bebas*, dalam Husni Syawali & Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, Jilid I , Jakarta: Gramedia, 2003.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabet, 2011.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, cet 13. 2006.
- Sumardi Suryabrata, *Metode Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998.
- Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Implementasinya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.
- Suud, M., 2006, *3 Orientasi Kesejahteraan Sosial*, Prestasi Pustaka, Jakarta

Syawali, Husni dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Maju, Bandung, 2000.

T. Hani Handoko, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 1998.

Yusuf Sofie, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta:Ghalia Indonesia, 2007.

Zumroetin K. Soesilo, *Penyambung Lidah Konsumen*, Jakarta: Swadaya,1996.

Artikel/Jurnal/Karya ilmiah Lainnya

A.Z Nasution, *Perlindungan Hukum Konsumen, Tinjauan Singkat UU. Nomor 8Tahun 1999 LN 1999 No. 42, Makalah* Disampaikan pada diklat.

Abdi Darwis, “*Hak Konsumen Untuk Mendapatkan Perlindungan Hukum Dalam Industri Perumahan Di KotaTangerang*”, tesis Program Sutdi Kenotariatan Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, 2010. Hlm 27 Diakses 24.20 Tanggal 5 November 2015.

Ajeng Tania, ‘Analisis Program Pelayanan Jama’ah Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana’, Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunika, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2014.

Document Company Profile PT. Ya An-Nahl (Malang, 2011)

Fahimatul Ilyah, “Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Jalan Raya (Studi Kasus Bus Transjogja, Yogyakarta), *skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2014.

Fikri Pribadi Fauzi, 'Strategi Pengembangan Produk Pada Biro Perjalanan Haji Dan Umrah (Studi Kasus PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta)', Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2012.

Gunawan, Johanes, Product Liability, *Dalam Hukum Bisnis Indonesia*, Pro Justitia, tahun XII, nomor 2, april 1994 Mahkamah Agung, Batu, Malang, 14 Mei 2001

Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia, *Panduan Pemasyarakatan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945*, Jakarta: Sekertaris Jendral MPR RI, 2010

Nur Sohirin, 'Pengaruh Persepsi Calon Jama'ah Haji Terhadap Kualitas Pelayanan Pada KBIH Bina Umat Yogyakarta', *Skripsi* Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.

Pedoman Teknik Penyusunan Skripsi Mahasiswa, Yogyakarta:Fakultas Syari'ah Press, 2009.

Q.S Ali Imran ayat 97, Departemen Agama RI, Al- Aliyy, Al-Qur'an dan Terjemahnya, Bandung: Diponegoro, 2005

Sarwat, Ahmad, *Fiqh Seri Kehidupan Haji & Umrah*, Seri V, Cet. 1, Jakarta; Du Publishing, 2012, *Kitab Mughni Al-Muhtaj*, Jilid 1, *Hasyiyatu Ad-Dasuqi*, Jilid II

Shofwan Supardiyono, 'Analisis Uji Komparasi Penilaian Jamaah Terhadap Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Aspek Akses, Keamanan, Kesopanan Dan Kemampuan Memahami Pelanggan Di Kantor Departemen Agama Kabupaten Temanggung. *Skripsi* Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009

Internet

<http://annah-umroh.com/umroh>, diakses tanggal 21 Juli 2018, 20.22 WIB.

<http://lpkjawatengah.blogspot.co.id/2010/01/ham-dan-perlindungan-konsumen.html>, diakses tanggal 28 Juli 2018, 23.30 WIB.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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 opada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/ jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/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 kepatian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/ atau jasa yang diperolehnya di pasar;
 - d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab;
 - e. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

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

Dengan persetujuan

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA MEMUTUSKAN

Menetapkan : **UNDANG-UNDANG TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam undang-undang ini yang dimaksud dengan :

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

4. **Barang** adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. **Jasa** adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. **Promosi** adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau 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 digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.
9. **Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat** adalah lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
10. **Klausula Baku** adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
11. **Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen** adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
12. **Badan Perlindungan Konsumen Nasional** adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.
13. **Menteri** adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

BAB II ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan :

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah :

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- 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 kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

BAB IV

PERBUATAN YANG DILARANG BAGI PELAKU USAHA

Pasal 8

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- 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 kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus 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.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 9

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 10

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

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

Pasal 11

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

- a. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- b. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
- d. tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
- e. tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- f. menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Pasal 12

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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/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 yang dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.

Pasal 16

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

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

Pasal 17

- (1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:
 - a. mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
 - b. mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
 - c. memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
 - d. tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
 - e. mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
 - f. melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
- (2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

BAB V

KETENTUAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU

Pasal 18

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi 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.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

Pasal 20

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

Pasal 21

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

Pasal 22

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

Pasal 23

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

Pasal 24

- (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan atau gugatan konsumen apabila:
 - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan 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.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- (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. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26

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

Pasal 27

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

- a. barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- 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 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha.

BAB VII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Pertama

Pembinaan

Pasal 29

- (1) Pemerintah bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
- (2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
- (4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk:
 - a. terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - c. meningkatnya kualitas sumberdaya 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

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

BAB VIII

BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL

Bagian Pertama

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas

Pasal 31

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

Pasal 32

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

Pasal 33

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

Pasal 34

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

UU PERLINDUNGAN 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 bekerjasama dengan organisasi konsumen internasional.

Bagian Kedua Susunan Organisasi dan Keanggotaan

Pasal 35

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

Pasal 36

Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur:

- a. pemerintah;

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

Pasal 37

Persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah:

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

Pasal 38

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena:

- a. meninggaldunia;
- b. mengundurkan diri atas permintaan sendiri;
- c. bertempat tinggal di luar wilayah 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 dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat oleh Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- (3) Fungsi, tugas, dan tata kerja sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 40

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

Pasal 41

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

Pasal 42

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- (2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
- (3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
 - a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
 - c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
 - d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
 - e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB X

PENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Pertama

Umum

Pasal 45

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pasal 46

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
 - a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
 - d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- (2) Gugatan yang diajukan oleh 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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 47

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

Bagian Ketiga Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Pasal 48

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

BAB XI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Pasal 49

- (1) Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
- (2) Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut:
 - a. warga negara Republik Indonesia;
 - b. berbadan sehat;
 - c. berkelakuan baik;
 - d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
 - e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
 - f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- (3) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.
- (4) Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
- (5) Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 50

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

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

Pasal 51

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

Pasal 52

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna menyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Pasal 53

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

Pasal 54

- (1) Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

Pasal 55

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

Pasal 56

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

Pasal 57

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

Pasal 58

- (1) Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (duapuluh satu) hari sejak diterimanya keberatan.
- (2) Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lama 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 dibidang 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 lain atau badan hukm yang diduga melakukan tindak pidana dibidang perlindungan konsumen;
 - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana dibidang perlindungan konsumen;

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

BAB XIII

SANKSI

Bagian Pertama Sanksi Administratif

Pasal 60

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

Bagian Kedua

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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 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 dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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 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**

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

ttd.

AKBAR TANDJUNG LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1999 NOMOR 42

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

I. UMUM

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

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

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

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

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

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

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

Disamping itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen,

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

sebab sampai pada terbentuknya Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen, seperti:

- a. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 1 Tahun 1961 tentang Barang, menjadi Undang-undang;
- b. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1966 tentang Hygiene;
- c. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah;
- d. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal;
- e. Undang-undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan;
- f. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian;
- g. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan;
- h. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1987 tentang Kamar Dagang dan Industri;
- i. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan;
- j. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang Agreement Establishing The World Trade Organization (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia);
- k. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas;
- l. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil;
- m. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan;
- n. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang perubahan Atas Undang-undang Hak Cipta sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1987;
- o. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1989 tentang Paten;
- p. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 19 Tahun 1989 tentang Merek;
- q. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup;
- r. Undang-undang Nomor 24 Tahun 1997 tentang Penyiaran;
- s. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan;
- t. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Perlindungan konsumen dalam hal pelaku usaha melanggar hak atas kekayaan intelektual (HAK) tidak diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena sudah

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

diatur dalam Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Hak Cipta, Undang-undang Nomor 13 Tahun 97 tentang Paten, dan Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Merek, yang melarang menghasilkan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang melanggar ketentuan tentang HAKI.

Demikian juga perlindungan konsumen di bidang lingkungan hidup tidak diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena telah diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup mengenai kewajiban setiap orang untuk memelihara kelestarian fungsi lingkungan hidup serta mencegah dan menanggulangi pencemaran dan perusakan lingkungan hidup.

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

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Angka 1

Cukup jelas

Angka 2

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

Angka 3

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

Angka 4

Cukup jelas

Angka 5

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Cukup jelas

Angka 6

Cukup jelas

Angka 7

Cukup jelas

Angka 8

Cukup jelas

Angka 9

Lembaga ini dibentuk untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Angka 10

Cukup jelas

Angka 11

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

Angka 12

Cukup jelas

Angka 13

Cukup jelas

Pasal 2

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

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan.

Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Pasal 8

Ayat (1)

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

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

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Huruf j

Cukup jelas

Ayat (2)

Barang-barang yang dimaksud adalah barang-barang yang tidak membahayakan konsumen menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ayat (3)

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ayat (4)

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

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

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

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Pasal 14

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 18

Ayat (1)

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

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 22

Ketentuan ini dimaksudkan untuk menerapkan sistem beban pembuktian terbalik.

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 25

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 26

Cukup jelas

Pasal 27

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

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

Huruf c

Yang dimaksud dengan kualifikasi barang adalah ketentuan standardisasi yang telah ditetapkan pemerintah berdasarkan kesepakatan semua pihak.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Jangka waktu yang diperjanjikan itu adalah masa garansi

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ayat (3)

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

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

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

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

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 35

Ayat (1)

Jumlah wakil setiap unsur tidak harus sama.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 36

Huruf a

Cukup jelas

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Akademis adalah mereka yang berpendidikan tinggi dan anggota perguruan tinggi.

Huruf e

Tenaga ahli adalah mereka yang berpengalaman di bidang perlindungan konsumen.

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Sakit secara terus menerus sehingga tidak mampu melaksanakan tugasnya.

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Pasal 39

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 40

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

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

Pasal 41

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

Pasal 42

Cukup jelas

Pasal 43

Cukup jelas

Pasal 44

Ayat (1)

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

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 45

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

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

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

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 46

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

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

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 47

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

Pasal 48

Cukup jelas

Pasal 49

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

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

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 50

Cukup jelas

Pasal 51

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 52

Cukup jelas

Pasal 53

Cukup jelas

Pasal 54

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

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

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 55

Cukup jelas

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 56

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 57

Cukup jelas

Pasal 58

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 59

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 60

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 61

Cukup jelas

Pasal 62

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 63

Cukup jelas

Pasal 64

Cukup jelas

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 65

Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 3821

CURRICULUM VITAE

A. Biodata Pribadi

Nama Lengkap : Syech Umar Hamdan
 NIM : 11340023
 Prodi : Ilmu Hukum
 Fakultas : Syariah dan Hukum
 Tempat, Tanggal Lahir : Negara, 7 November
 1992
 Alamat : Br. Melaya Tengah Kaja,
 Ds. Melaya, Kec. Melaya,
 Kab. Jembrana, Bali
 Nomor Handphone : 082144485702
 e-mail : sirajumar77@gmail.com
 Agama : Islam



B. Riwayat Pendidikan:

1. TK. PGRI 1 Melaya
2. SDN 2A Melaya
3. SMPN 2 Negara
4. MAN 1 Jembrana

C. Riwayat Organisasi:

1. Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (Ashram Bangsa)
2. JQH. AL-Mizan (UIN Sunan Kalijaga)
3. Marching Band Swara Catata Gita (MAN 1 Jembrana)
4. Pusat Studi dan Konsultasi Hukum (UIN Sunan Kalijaga)
5. Teater Hijau (MAN 1 Jembrana)
6. Remaja Masjid Mujahidin (Jembrana)
7. Ikatan Mahasiswa Muslim Bali Yogyakarta

D. Pengabdian Masyarakat:

1. KKN UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Rangers (KP240)
2. *Extracurricular Official* SMAN 7 Yogyakarta (TSBA)
3. Remaja Masjid Nurul Islam Melaya (Jembrana)