



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
KEAMANAN ENKRIPSI DATA PENGGUNA JASA TELEKOMUNIKASI**

*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS AGAINST THE SECURITY OF THE
ENCRYPTION DATA OF USER TELECOMMUNICATIONS SERVICES*

Oleh :

ARIF FURQON NASRULLOH

NIM. 120710101147

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2017

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
KEAMANAN ENKRIPSI DATA PENGGUNA JASA TELEKOMUNIKASI**

*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS AGAINST THE SECURITY OF THE
ENCRYPTION DATA OF USER TELECOMMUNICATIONS SERVICES*

Oleh :

ARIF FURQON NASRULLOH

NIM. 120710101147

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2017

MOTTO

*“KESALAHAN ORANG LAIN TERLETAK PADA MATA KITA, NAMUN
KESALAHAN SENDIRI TERLETAK DI PUNGGUNG KITA”*

(Ruchert)



LEMBAR PERSEMBAHAN :

Kupersembahkan skripsi ini kepada :

1. Orang tuaku tercinta Agus Ribunto dan Masruroh yang selalu membimbing, memberikan semangat, doa dan dukungan penuh serta kasih sayang yang tak terhingga;
2. Seluruh guru-guru yang telah mengajar dan membimbing saya dengan penuh perhatian dan juga ilmunya yang telah diberikan;
3. Almamater yang kebanggakan Fakultas Hukum Universitas Jember;

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
KEAMANAN ENKRIPSI DATA PENGGUNA JASA TELEKOMUNIKASI**

*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS AGAINST THE SECURITY OF THE
ENCRYPTION DATA OF USER TELECOMMUNICATIONS SERVICES*

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum
pada program studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

oleh :

ARIF FURQON NASRULLOH
NIM. 120710101147

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2017

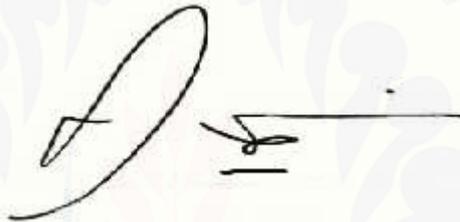
PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL 09 JUNI 2017

Oleh :

Dosen Pembimbing Utama,



Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.
NIP. 197202171998021001

Dosen Pembimbing Anggota,



PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H., M.H.
NIP.198210192006042001

PENGESAHAN

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
KEAMANAN ENKRIPSI DATA PENGGUNA JASA TELEKOMUNIKASI

Oleh :

ARIF FURQON NASRULLOH

NIM. 120710101147

Dosen Pembimbing Utama (DPU)

Dosen Pembimbing Anggota (DPA)



Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H.
NIP. 197202171998021001



Pratiwi Pusphito Andini, S.H., M.H.
NIP.198210192006042001

Mengesahkan :

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

DEKAN,



Dr. NURUL GHUFRON, S.H., M.H.

NIP. 197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 13

Bulan : Juli

Tahun : 2017

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji

Ketua Penguji,



IKARINI DANI WIDIYANTI, S.H., M.H.

NIP: 197306271997022001

Sekretaris,



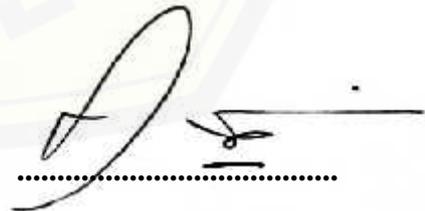
EMI ZULAIKA, S.H., M.H.

NIP: 197703022000122001

Anggota Penguji

Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.

NIP. 197202171998021001



PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H., M.H.

NIP.198210192006042001



PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ARIF FURQON NASRULLOH

NIM : 120710101147

Fakultas : Hukum

Program Studi / Jurusan : Ilmu Hukum

Menerangkan dengan sebenarnya, bahwa skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP KEAMANAN ENKRIPSI DATA PENGGUNA JASA TELEKOMUNIKASI”**, adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali dalam hal pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik apabila pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 Juli 2017

Yang menyatakan,



ARIF FURQON NASRULLOH
NIM. 120710101147

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan syukur yang tak terhingga penulis ucapkan kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, atas segala rahmat serta hidayahnya sehingga penulisan skripsi ini yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP KEAMANAN ENKRIPSI DATA PENGGUNA JASA TELEKOMUNIKASI”** dapat terselesaikan dengan baik, serta pujian yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga sholawat serta salam tetap terlimpahkan pada junjungan kami.

Terima kasih sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H., Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan petunjuknya serta sumbangan pemikiran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
2. Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H., Dosen Pembantu pembimbing yang juga bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan petunjuknya serta sumbangan pemikiran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
3. Ibu Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H., Ketua Penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih baik;
4. Ibu Emi Zulaika, S.H., M.H., Sekretaris Penguji yang juga bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih baik;
5. Bapak Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Ibu Dr. Dyah Ochterina Susanti, S.H., M.Hum., Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember;

7. Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Bapak Aries Hariyanto, S.H., M.H., Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
9. Bapak Samsudi, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing, memberikan motivasi serta doa dan semangatnya;
10. Orang tuaku tercinta Agus Ribunto dan Masruroh, Adikku Faizzudin Amrulloh dan Naila Azzahirotul Maghfiroh yang selalu membimbing, memberikan semangat, doa dan dukungan penuh serta kasih sayang yang tak terhingga;
11. Saudara-saudaraku dan juga semua keluarga besar yang juga selalu memberikan dukungan, semangat dan doanya;
12. Bapak dan Ibu guru sejak TK, SD, SMP, hingga SMA atas doa, bimbingan, ilmu dan tuntunannya;
13. Sahabat-sahabatku fikri salman, risky wahyu, dedy darmawan, ryan ventius tarigan, risky dwi cahyadhika, dwi wahyu setiawan, avelin kurnela teza, deasya aprila wikita, susanti, linda wahyu, tri nur handayani, tri cahyo widodo, siroj hidayat, nicky ledito, rizal, alvin fajrianto, dhedy setiawan, muchimatur rosidah, FH UNEJ 2012 dan KKN 98 atas semangat, doa dan kerjasamanya;
14. Khoirun Nisa' beserta keluarga yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doanya;
15. Semua pihak yang telah turut serta membantu kelancaran skripsi ini;

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali harapan semoga amal dan kebbaikannya mendapat imbalan dari Allah SWT, dan penulis mengharapakan semoga skripsi dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya, aaamiin.

Jember,

Penulis

RINGKASAN

Dunia teknologi informasi dan telekomunikasi merupakan Teknologi yang membuat seseorang dapat menghilangkan jarak, ruang dan waktu dengan orang lain sehingga seseorang tidak perlu mendatangi suatu tempat atau mengunjungi orang lain untuk melakukan percakapan atau menyampaikan sebuah informasi. Dalam kegiatan telekomunikasi, pelaku usaha (operator) menyimpan data atau informasi para pelanggannya. Data atau informasi tersebut menjadi hal yang penting dan dibutuhkan kemampuan untuk menjaga kerahasiaan data atau informasi pelanggannya agar tidak hilang atau dicuri oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Kriptografi merupakan salah satu komponen yang tidak dapat diabaikan dalam membangun keamanan data / informasi. Kriptografi bertujuan agar data atau informasi yang dikirim tidak dibaca oleh orang yang tidak berhak dan mencegah terjadinya pemalsuan data atau informasi dengan cara mengenkripsi data atau informasi tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka penulis akan membahasnya sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaturan terkait dengan enkripsi data pengguna jasa telekomunikasi di Indonesia ?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha (operator) terhadap keamanan enkripsi data pengguna jasa telekomunikasi ?
3. Bagaimana upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen selaku pengguna jasa telekomunikasi jika enkripsi datanya dibongkar ?

Tujuan penelitian agar dalam penulisan penelitian skripsi ini dapat diperoleh sasaran yang dikehendaki. Maka perlu ditetapkan suatu tujuan penulisan. Tujuan penulisan disini dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Tipe penelitian ini adalah yuridis normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas, dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif.

Didalam tinjauan Pustaka, diuraikan secara sistematis tentang teori dan pengertian-pengertian yuridis yang relevan yang terdiri dari : pengertian Perlindungan Hukum, Perlindungan hukum Preventif dan Perlindungan hukum Represif, pengertian Tanggung Jawab Hukum, Pengertian tanggung jawab hukum, pengertian Prinsip tanggung jawab hukum dan pengertian Perlindungan Konsumen, Pengertian perlindungan konsumen, Asas dan tujuan perlindungan konsumen, Pengertian pelaku usaha serta Kewajiban dan hak pelaku usaha, Pengertian konsumen serta Kewajiban dan hak konsumen, Pengertian enkripsi, Pengertian data, Pengertian Telekomunikasi, Pengertian jasa telekomunikasi, dan Pengertian pengguna jasa telekomunikasi.

Didalam Pembahasan, terdapat bentuk pengaturan tentang enkripsi data, bentuk tanggung jawab pelaku usaha selaku penyedia jasa telekomunikasi dan upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen selaku pengguna jasa telekomunikasi yang telah dirasakan oleh masyarakat apabila datanya dibongkar.

Kesimpulan dalam skripsi ini adalah *Pertama*, didalam Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 36 tahun

1999 tentang Telekomunikasi, Peraturan Pemerintah Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang mengatur hal-hal mengenai perlindungan data pengguna jasa telekomunikasi, mengatur tentang hal-hal mengenai tindakan pembongkaran data pengguna jasa telekomunikasi, dan juga mengatur hal-hal yang diperbolehkan dalam melakukan pembongkaran data pengguna jasa telekomunikasi.

Kedua, Bentuk tanggung jawab pelaku usaha (operator) terhadap keamanan enkripsi data pengguna jasa telekomunikasi telah diatur didalam Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Peraturan Pemerintah nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik adalah penggunaan prosedur dan sarana penyelenggaraan Sistem Elektronik, penggunaan sistem pengamanan, sistem pencegahan dan penanggulangan terhadap ancaman dan serangan dalam menghindari gangguan, kegagalan, dan kerugian. Selain itu, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerugian yang diakibatkan oleh kelalaian dalam penyelenggaraan Sistem Elektroniknya.

Ketiga, Upaya yang dapat dilakukan konsumen selaku pengguna jasa telekomunikasi jika enkripsi datanya dibongkar adalah melalui upaya jalur non litigasi maupun jalur litigasi. Jalur non litigasi dapat ditempuh melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi dan arbitrase baik didalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun diluar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Upaya yang nantinya dilakukan oleh konsumen selaku pengguna jasa telekomunikasi bertujuan untuk mendapatkan ganti rugi.

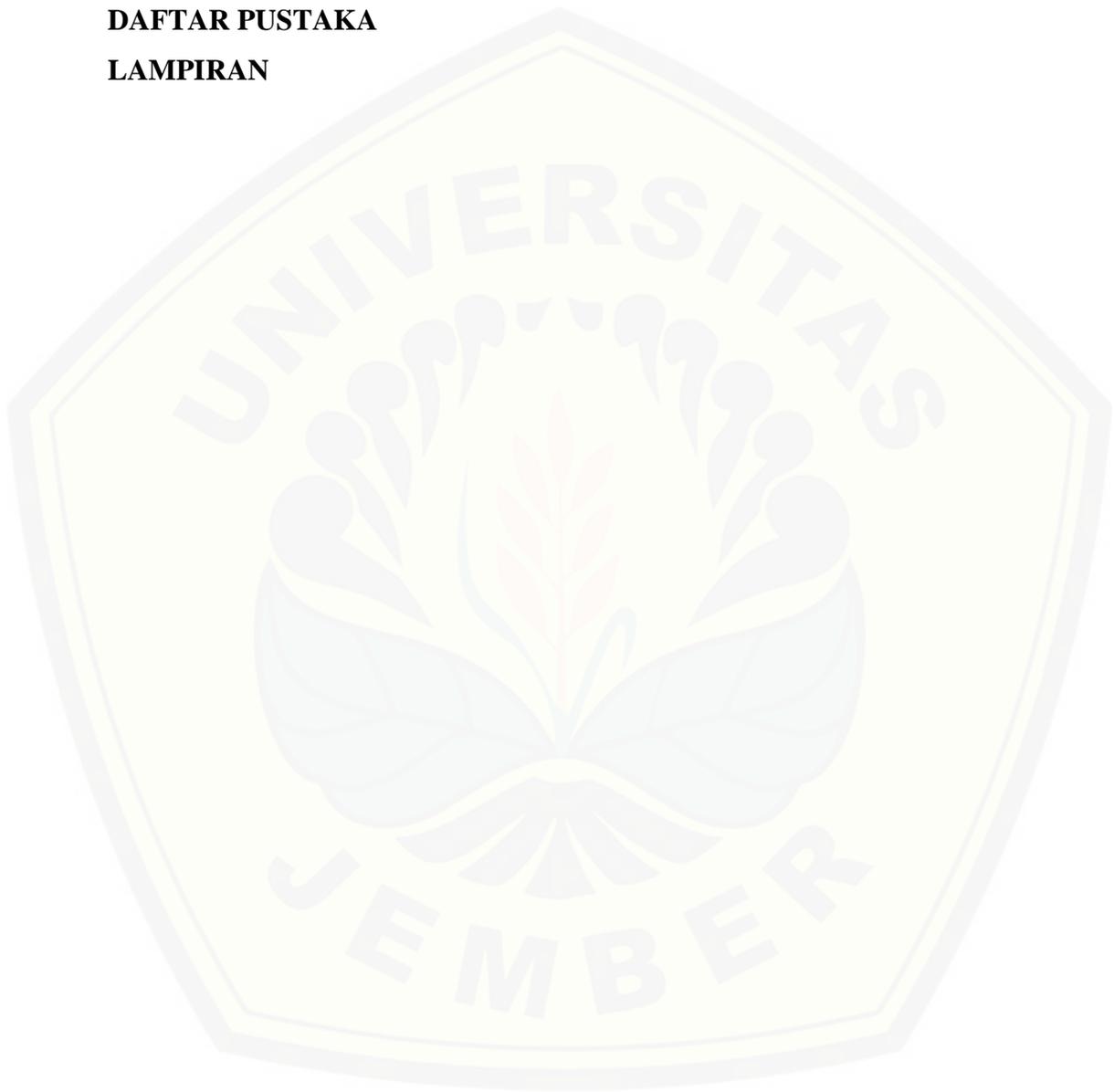
Saran dari penelitian skripsi ini adalah **pertama**, diharapkan kedepan dapat dibentuk dan diberlakukannya Undang-Undang yang mengatur secara khusus tentang keamanan dan perlindungan data atau dengan merevisi Undang-Undang yang telah ada. **Kedua**, terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha, sistem pengamanan data pengguna jasa telekomunikasi di Indonesia saat ini sangat rentan untuk dirusak karena penyedia jasa masih menggunakan teknologi dengan versi lama, sehingga diharapkan kedepan bagi para penyedia jasa telekomunikasi di Indonesia agar memperbarui sistem keamanannya dengan versi terbaru sesuai standar Internasional agar tidak mudah dirusak oleh pihak ketiga dan pengguna jasa telekomunikasi juga akan merasa lebih nyaman karena data mereka akan terproteksi dengan aman. **Ketiga**, dengan adanya upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk menuntut ganti rugi, pelaku usaha seharusnya lebih kooperatif dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen apabila memang telah merugikan konsumen, dan juga pelaku usaha harus lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang telah diatur didalam Undang-Undang.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN PENETAPAN PENGUJI.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN.....	ix
HALAMAN PERNYATAAN TERIMA KASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xii
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Metode Penelitian	6
1.4.1 Tipe Penelitian.....	7
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	7
1.4.3 Sumber Bahan Hukum	8
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer	9
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder.....	9
1.4.3.3 Bahan Non Hukum	9
1.4.4 Analisa Bahan Hukum.....	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Perlindungan Hukum.....	11

2.1.1 Perlindungan Hukum Preventif.....	12
2.1.2 Perlindungan Hukum Represif.....	12
2.2 Tanggung Jawab Hukum	13
2.2.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum.....	13
2.2.2 Prinsip Tanggung Jawab Hukum	14
2.3 Perlindungan konsumen	17
2.3.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	17
2.3.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	17
2.3.3 Pengertian Pelaku Usaha.....	19
2.3.4 Kewajiban dan Hak Pelaku Usaha	20
2.3.5 Pengertian Konsumen	21
2.3.6 Kewajiban dan Hak Konsumen.....	21
2.4 Enkripsi data.....	22
2.4.1 pengertian Enkripsi	22
2.4.2 Pengertian Data	25
2.5 Telekomunikasi.....	27
2.5.1 Pengertian Telekomunikasi.....	27
2.5.2 Pengertian Jasa Telekomunikasi	30
2.5.3 Pengertian Pengguna Jasa Telekomunikasi	32
BAB 3 PEMBAHASAN	34
3.1 Pengaturan Terkait Dengan Keamanan Enkripsi Data Pengguna Jasa Telekomunikasi di Indonesia.....	34
3.1.1 Pengaturan Terhadap Tindakan Pembongkaran Keamanan Enkripsi Data Pengguna Jasa Telekomunikasi	37
3.1.2 Pengaturan Atas Pengecualian Dalam Pembongkaran Keamanan Enkripsi Data Pengguna Jasa Telekomunikasi	41
3.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha (Operator) Terhadap Keamanan Enkripsi Data Pengguna Jasa Telekomunikasi	44
3.3 Upaya Penyelesaian Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Selaku Pengguna Jasa Telekomunikasi Jika Enkripsi Datanya Dibongkar	52
3.3.1 Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Non-Litigasi.....	55

3.3.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Litigasi.....	71
BAB 4 PENUTUP.....	75
4.1 Kesimpulan	75
4.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR LAMPIRAN

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia teknologi informasi dan telekomunikasi, setiap orang selalu melakukan kegiatannya dengan bantuan teknologi, bahkan dalam melakukan komunikasi juga selalu menggunakan teknologi. Teknologi membuat seseorang dapat menghilangkan jarak, ruang dan waktu dengan orang lain sehingga seseorang tidak perlu mendatangi suatu tempat atau mengunjungi orang lain untuk melakukan percakapan atau menyampaikan sebuah informasi. Pelaku usaha (operator) memanfaatkan peluang ini dengan cara membangun jaringan telekomunikasi, salah satunya seseorang dapat mengirimkan SMS (*Short Message Service*), telepon dan mengakses internet. Dalam kegiatan telekomunikasi, pelaku usaha (operator) menyimpan data atau informasi para pelanggannya seperti data tentang identitas diri pelanggan, data komunikasi baik komunikasi telepon dan SMS (*Short Message Service*) juga akses internet ke situs yang dikunjungi. Data atau informasi tersebut menjadi hal yang penting dan dibutuhkan kemampuan untuk menjaga kerahasiaan data atau informasi pelanggannya agar tidak hilang atau dicuri oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Masalah keamanan merupakan salah satu aspek penting dari sebuah sistem informasi. Masalah keamanan sering kurang mendapat perhatian dari para perancang dan pengelola sistem informasi. Masalah keamanan sering berada di urutan setelah tampilan, atau bahkan di urutan terakhir dalam daftar hal-hal yang dianggap penting. Apabila mengganggu performansi sistem, masalah keamanan sering tidak dipedulikan, bahkan ditiadakan.

Data atau informasi menentukan hampir setiap elemen dari kehidupan manusia. Informasi sangat penting artinya bagi kehidupan karena tanpa informasi maka hampir semuanya tidak dapat dilakukan dengan baik. Hanya sedikit hal yang bisa dilakukan di dunia modern tanpa melibatkan pengumpulan, penukaran, pembuatan atau pengaksesan informasi. Saat ini informasi sudah menjadi

komoditas yang sangat penting. Bahkan ada yang mengatakan bahwa kita sudah berada di sebuah *Information-Based Society*. Kemampuan untuk mengakses dan menyediakan informasi secara cepat dan akurat menjadi sangat esensial bagi sebuah organisasi, baik organisasi komersial (perusahaan), perguruan tinggi, lembaga pemerintahan, maupun individu. Hal ini dimungkinkan dengan perkembangan pesat di bidang teknologi komputer dan telekomunikasi atau juga disebut dengan *End User Computing*. Pendorong munculnya *End User Computing* adalah meningkatnya pengetahuan manusia tentang komputer, banyaknya jasa informasi yang tersedia, perangkat keras yang murah, dan banyaknya perangkat lunak yang tersedia dipasaran.

Kemajuan sistem informasi memberikan banyaknya keuntungan bagi kehidupan manusia. Meskipun begitu, kemajuan sistem informasi juga memiliki aspek negatif, seperti kejahatan komputer yang mencakup pencurian, penipuan, pemerasan, dan banyak lainnya. Jatuhnya informasi kepada pihak lain, misalnya lawan bisnis, dapat menimbulkan kerugian bagi pemilik informasi. Sebagai contoh, banyak informasi milik perusahaan yang hanya boleh diketahui oleh orang-orang tertentu di perusahaan tersebut, seperti misalnya informasi tentang produk yang sedang dalam perkembangan, algoritma dan teknik yang digunakan untuk menghasilkan produk tersebut. Untuk itu keamanan dari sistem informasi yang digunakan harus terjamin dalam batas tertentu.

Terjadi banyak pertukaran informasi setiap detiknya di internet, juga banyak terjadi pencurian atas informasi oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Ancaman yang terjadi terhadap informasi adalah :¹

1. *Interruption*, merupakan ancaman terhadap *availability* informasi, data yang ada dalam sistem komputer dirusak atau dihapus sehingga jika data atau informasi tersebut dibutuhkan, maka pemiliknya akan mengalami kesulitan untuk mengaksesnya, bahkan mungkin informasi tersebut hilang;
2. *Interception*, merupakan ancaman terhadap kerahasiaan (*Secrecy*), informasi yang disadap sehingga orang yang tidak berhak dapat mengakses komputer dimana informasi tersebut disimpan;

¹ Dony Ariyus, *Pengantar Ilmu Kriptografi*, (Yogyakarta: Andi Offset. 2008) Hal. 6.

3. *Modification*, merupakan ancaman terhadap integritas. Orang yang tidak berhak berhasil menyadap lalu lintas informasi yang sedang dikirim dan kemudian mengubahnya sesuai keinginan orang tersebut;
4. *Fabrication*, merupakan ancaman terhadap integritas. Orang yang tidak berhak berhasil meniru atau memalsukan informasi sehingga orang yang menerima informasi tersebut menyangka bahwa informasi tersebut berasal dari orang yang dikehendaki oleh penerima informasi;

Kriptografi merupakan salah satu komponen yang tidak dapat diabaikan dalam membangun keamanan data / informasi. Kriptografi bertujuan agar data atau informasi yang dikirim tidak dibaca oleh orang yang tidak berhak dan mencegah terjadinya pemalsuan data atau informasi dengan cara mengenkripsi² data atau informasi tersebut.

Meskipun data atau informasi telah dienkripsi tidak lantas membuat pelanggan merasa datanya aman karena adanya pihak tertentu yang ingin mencoba membuka data atau informasi dari pelanggan jasa telekomunikasi tersebut secara paksa dengan cara membobol dan juga jika pihak operator memberikan sebuah data pelanggannya untuk diperjualbelikan kepada pihak yang tidak bertanggung jawab. Seperti kasus yang terjadi saat ini, Indonesia ternyata masuk dalam salah satu sasaran utama penyadapan yang dilakukan oleh badan keamanan nasional Amerika Serikat (National Security Agency/NSA). Melalui dokumen rahasia yang dibocorkan mantan pegawai intelijen Edward Snowden terungkap bahwa NSA juga menyadap para pengguna ponsel di Indonesia. Tidak hanya tokoh politik atau pejabat negara yang disadap, tetapi juga para pelanggan telepon seluler dari dua operator ternama di Indonesia. Menurut sebuah dokumen tahun 2012, Australian Signals Directorate (Direktorat Sinyal Australia) telah mengakses data pelanggan Indosat dalam jumlah besar, termasuk komunikasi para pejabat Indonesia di beberapa departemen.³

Menurut yang dilansir *The New York Times*, aksi mata-mata ini dilakukan Australian Signals Directorate dengan bantuan NSA. Dalam dokumen tersebut

² Enkripsi adalah proses mengamankan suatu [informasi](#) dengan membuat informasi tersebut tidak dapat dibaca tanpa bantuan pengetahuan khusus.

³ <http://tekno.liputan6.com/read/829446/nsa-sadap-jutaan-data-pelanggan-telkomsel-dan-indosat> diakses pada tanggal 31 Januari 2017.

diperlihatkan informasi kerjasama antara NSA dan Australian Signals Directorate. Sementara itu menurut dokumen lainnya tahun 2013, Australian Signals Directorate disebutkan telah berhasil mendapatkan hampir 1,8 juta kunci enkripsi induk dari jaringan seluler Telkomsel yang digunakan untuk melindungi komunikasi pelanggannya. Data itu kemudian diberikan kepada NSA. Mereka juga telah mengembangkan cara untuk mendeskripsi hampir semua data tersebut. *The New York Times* lebih lanjut melaporkan bahwa Australia Signals Directorate secara khusus juga memantau percakapan komunikasi antara pemerintah Indonesia dengan sebuah firma hukum AS yang mewakili Jakarta dalam sengketa perdagangan dengan AS. Menurut buletin bulanan dari kantor penghubung NSA di Canberra, pada bulan Februari 2013 Australia pernah menawarkan rencana untuk men-*share* komunikasi percakapan yang disadap, termasuk informasi hak istimewa para pengacara dengan kliennya.⁴

Hubungan Australia dengan Indonesia memanas sejak terungkapnya kasus penyadapan ponsel yang dilakukan Australia kepada Presiden Susilo Bambang Yudhoyono, beserta istri dan sejumlah rekan politik terdekatnya. Indonesia dikatakan menjadi sasaran intel Australia sejak pengeboman di Bali tahun 2002, yang memakan korban tewas sebanyak 202 jiwa, termasuk 88 warga Australia. Sebelumnya, President Director & CEO Indosat Alexander Rusli dalam keterangan tertulis pernah menyatakan bahwa Indosat telah mematuhi ketentuan *lawful interception* dan menyatakan tidak terlibat kerjasama dengan pihak asing untuk melakukan penyadapan. Pada kesempatan lain, Menkominfo Tifatul Sembiring menampik dugaan adanya keterlibatan operator telekomunikasi Indonesia dalam tindak penyadapan yang dilakukan pihak asing. Ia menyebut aksi penyadapan oleh intelijen asing mungkin dilakukan tanpa diketahui operator komunikasi.⁵

Dengan adanya kasus tersebut maka muncul permasalahan terkait Bagaimana pengaturan terkait dengan enkripsi data pengguna jasa

⁴ *Ibid.*

⁵ *Ibid.*

telekomunikasi. Permasalahan lain yang muncul yaitu bagaimana bentuk tanggung jawab penyedia jasa layanan telekomunikasi terhadap keamanan enkripsi data pengguna jasa telekomunikasi dan upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen selaku pengguna jasa telekomunikasi jika enkripsi datanya dibongkar. Dari permasalahan tersebut, penulis tertarik dan ingin membahasnya dalam suatu karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul : **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP KEAMANAN ENKRIPSI DATA PENGGUNA JASA TELEKOMUNIKASI”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan yang dikaji dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

4. Bagaimana pengaturan terkait dengan enkripsi data pengguna jasa telekomunikasi di Indonesia ?
5. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha (operator) terhadap keamanan enkripsi data pengguna jasa telekomunikasi ?
6. Bagaimana upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen selaku pengguna jasa telekomunikasi jika enkripsi datanya dibongkar ?

1.3 Tujuan Penelitian

Agar dalam penulisan skripsi ini diperoleh hasil yang sesuai dengan yang dikehendaki dan diperoleh suatu sasaran yang jelas dan tepat maka perlu ditetapkan suatu tujuan. Adapun tujuan penulisan yang hendak dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut :

1.3.1 Tujuan Umum

1. Guna memenuhi dan melengkapi tugas dan syarat-syarat yang diperlukan untuk mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember;

2. Sebagai salah satu sarana untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di perkuliahan dengan praktek yang terjadi didalam kehidupan masyarakat;
3. Untuk memberikan sumbangan pemikiran, informasi, referensi dan wawasan yang bermanfaat bagi pemerintah, masyarakat, almamater dan khususnya mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember serta para pihak yang tertarik dan berminat pada permasalahan yang dibahas;

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang hendak dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan memahami pengaturan terkait dengan enkripsi data pengguna jasa telekomunikasi di Indonesia;
2. Untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab pelaku usaha (operator) terhadap keamanan enkripsi data pengguna jasa telekomunikasi;
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen selaku pengguna jasa telekomunikasi jika enkripsi datanya dibongkar;

1.4 Metode Penelitian

Suatu penelitian membutuhkan suatu metode penelitian yang tepat, sehingga dapat memberikan hasil yang ilmiah. Oleh karena itu, menentukan metode penelitian yang tepat sangat dibutuhkan pemahaman oleh penulisnya. Metode penelitian merupakan salah satu faktor penting yang menunjang suatu proses penelitian yaitu berupa penyelesaian suatu permasalahan yang akan diteliti terhadap aturan-aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum, dimana metode penelitian merupakan cara yang bertujuan untuk mencapai tingkat ketelitian, jumlah, dan jenis yang akan dihadapi. Metode penelitian hukum merupakan prosedur atau langkah – langkah yang dianggap efektif dan efisien.

1.4.1 Tipe Penelitian

Penelitian hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Hal ini sesuai dengan karakter prespektif ilmu hukum. Penelitian hukum dilakukan untuk menghasilkan argumentasi, teori, atau konsep baru sebagai preskripsi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.⁶

Penulisan skripsi ini menggunakan penelitian yang sifatnya yuridis normatif, yang tujuannya untuk menganalisa suatu permasalahan yang menjadi pokok permasalahan, yang mengacu pada penerapan-penerapan kaidah hukum atau norma hukum positif, sehingga hasil pembahasan dan kesimpulan yang dicapai bersifat rasional dan obyektif.

1.4.2 Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah diperlukan untuk memperoleh informasi mengenai tema yang dibahas dalam sebuah penelitian. Pendekatan-pendekatan yang digunakan dalam didalam penelitian hukum adalah pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*), pendekatan kasus (*Case Approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan komparatif (*Comparative Approach*), dan pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*).

Metode pendekatan masalah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah dengan menggunakan metode pendekatan Undang-Undang (*Statute Approach*), dimana pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Selain itu penulis juga menggunakan metode pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*).⁷

Menurut Peter Mahmud Marzuki, beliau menjelaskan mengenai pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) dan pendekatan konsep

⁶Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010) Hal. 35.

⁷*Ibid*, Hal. 93.

(*Conceptual Approach*) sebagai berikut :⁸

1. Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) yaitu suatu pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang tersangkut paut dengan isu hukum yang sedang dihadapi. Dasar dari penelitian ini adalah dengan pendekatan Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik untuk menjawab rumusan masalah nomor 1 terkait pengaturan tentang enkripsi data, Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi untuk menjawab rumusan masalah nomor 2 tentang bentuk tanggung jawab pelaku usaha (Operator) dan Undang-Undang nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;
2. Pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*) yaitu suatu pendekatan yang berasal dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dari ilmu hukum. Apabila dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum, penulis dapat menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian hukum, konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan terkait dengan isu yang dihadapi;

1.4.3 Sumber Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan hal penting dalam suatu penelitian hukum yang digunakan untuk memecahkan isu hukum sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya dilakukan. Bahan hukum yang digunakan penulis dalam skripsi ini meliputi :

⁸ *Ibid*, Hal. 95.

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat otoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi, atau risalah pembuatan peraturan perundang-undangan, dan putusan hakim.⁹

Bahan hukum primer yang digunakan dalam menyusun skripsi ini adalah:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi;
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berupa publikasi meliputi buku-buku, kamus-kamus hukum, jurnal hukum, dan komentar ahli hukum atas putusan pengadilan.

Bahan hukum sekunder yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini adalah literatur-literatur, kamus, dan makalah-makalah yang terkait dengan perlindungan konsumen.

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Sumber bahan non hukum sebagai penunjang untuk memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan non hukum dapat berupa data yang diambil dari internet, kamus, serta wawancara.

⁹*ibid*, Hal. 141.

1.4.4 Analisa Bahan Hukum

Penulis untuk bisa menganalisa bahan hukum yang diperoleh, harus memperhatikan dan mempergunakan beberapa langkah agar dapat menemukan hasil yang tepat untuk menjawab permasalahan yang ada. Langkah-langkah yang dilakukan penulis terdiri atas:

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Mengumpulkan bahan-bahan hukum yang sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum;
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun didalam kesimpulan;

Langkah-langkah yang telah dikemukakan diatas telah sesuai dengan karakter ilmu hukum sebagai ilmu yang bersifat preskriptif dan terapan. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dicapai tujuan yang dimaksudkan didalam penulisan skripsi ini dengan menjawab permasalahan yang diajukan sehingga nantinya dapat dibuat suatu kesimpulan berdasarkan analisis yang dapat dipertanggungjawabkan.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

Hukum adalah peraturan yang memaksa, tetapi tidak memaksakan sesuatu pada seseorang melakukan untuk melindungi kepentingan-kepentingan manusia. Hal ini disebabkan karena kepentingan itu kerap kali diancam atau dilanggar oleh pihak tertentu sehingga perlu mengamankannya dan bila perlu memaksa.¹⁰

Menurut Mochtar Kusumaadmadja, Pengertian perlindungan hukum adalah perlindungan yang diberikan terhadap subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat Preventif maupun yang bersifat Represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Undang-undang perlindungan konsumen mengatur lebih luas mengenai subjek yang dapat digugat untuk mengganti kerugian.¹¹

Terdapat 5 unsur-unsur perlindungan konsumen, yaitu :¹²

1. Hukum tersebut merupakan sarana bagi siapa saja, artinya siapa saja yang haknya dilanggar dalam hidup bermasyarakat maka ia berhak mengajukan agar orang lain yang telah melakukan pelanggaran tersebut untuk ditindak oleh hukum tersebut;
2. Orang yang terbukti bersalah secara hukum tersebut dikenai sanksi yang telah ditentukan oleh hukum itu;
3. Asas kesamaan hukum (*Rechtsgleichheit*) dalam arti material yaitu hukum yang dituntut sesuai dengan cita-cita keadilan didalam masyarakat;
4. Tujuan dari hukum itu adalah untuk menciptakan dan mempertahankan ketertiban dan keadilan dalam masyarakat;
5. Tidak adanya kesewenang-wenangan pihak yang mempunyai kekuasaan dan kesewenangan atas hukum tersebut;

¹⁰ R. Soeroso, 2000, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika, Hal 24

¹¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Press Hal. 270.

¹² Sri Soemantri. *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*. (Bandung: Alumni, 1992) Hal. 15.

Perlindungan hukum sangat penting untuk dikembangkan dalam rangka menjamin hak masyarakat untuk mendapatkan perlindungan hukum menurut undang-undang. Indonesia merupakan negara hukum yang mengenal dua macam perlindungan hukum. Menurut Hadjon, Perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal, yaitu perlindungan Hukum Preventif dan Perlindungan Hukum Represif.¹³

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum bagi rakyat terbagi atas perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Bersifat preventif artinya pemerintah lebih bersikap hati-hati dalam pengambilan dan dalam pembuatan keputusan karena masih dalam bentuk tindakan pencegahan. Bersifat represif artinya pemerintah harus lebih bersikap tegas dalam pengambilan dan pembuatan keputusan atas pelanggaran yang telah terjadi.¹⁴

2.1.1 Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif, subjek hukum mempunyai kesempatan untuk mengajukan keberatan dan pendapatnya sebelum pemerintah memberikan hasil keputusan akhir. Perlindungan hukum ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan yang berisi rambu-rambu dan batasan-batasan dalam melakukan sesuatu. perlindungan ini diberikan oleh pemerintah untuk mencegah suatu pelanggaran atas sengketa sebelum hal tersebut terjadi.¹⁵

2.1.2 Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif, subjek hukum tidak mempunyai kesempatan untuk mengajukan keberatan karena ditangani langsung oleh peradilan administrasi dan pengadilan umum. Ini merupakan perlindungan akhir yang berisi sanksi berupa hukuman penjara, denda dan hukum tambahan lainnya. Perlindungan hukum ini diberikan untuk menyelesaikan sengketa suatu pelanggaran atau sengketa yang sudah terjadi dengan konsep teori perlindungan

¹³ *Ibid.*

¹⁴ <http://ilmuhukum.net/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/> diakses pada tanggal 14 Oktober 2016

¹⁵ *Ibid.*

hukum yang bertumpu dan bersumber pada pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak manusia dan diarahkan kepada pembatasan-pembatasan masyarakat dan pemerintah.¹⁶

2.2 Tanggung Jawab Hukum

2.2.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab menurut kamus umum Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Berkewajiban menanggung, memikul tanggung jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya. Tanggung jawab Hukum adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya. Ridwan Halim mendefinisikan tanggung jawab hukum sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari pertaturan yang telah ada. Purbacaraka berpendapat bahwa tanggung jawab hukum bersumber atau lahir atas penggunaan fasilitas dalam penerapan kemampuan tiap orang untuk menggunakan hak dan / atau melaksanakan kewajibannya.¹⁷

Lebih lanjut ditegaskan, setiap pelaksanaan kewajiban dan setiap penggunaan hak baik yang dilakukan secara tidak memadai maupun yang dilakukan secara memadai pada dasarnya tetap harus disertai dengan pertanggung jawaban, demikian pula dengan pelaksanaan kekuasaan. Tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ <http://infodanpengertian.blogspot.co.id/2015/11/pengertian-tanggung-jawab-hukum-menurut.html> diakses pada tanggal 14 Oktober 2016

lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan. Menurut pasal 1365 KUHPerdara, maka yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Dalam ilmu hukum dikenal 3 kategori dari perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut:¹⁸

1. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan;
2. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian);
3. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian;

Selain dari tanggung jawab perbuatan melawan hukum, KUHPerdara melahirkan tanggung jawab hukum perdata berdasarkan wanprestasi. Diawali dengan adanya perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban. Apabila dalam hubungan hukum berdasarkan perjanjian tersebut, pihak yang melanggar kewajiban (debitur) tidak melaksanakan atau melanggar kewajiban yang dibebankan kepadanya maka ia dapat dinyatakan lalai (wanprestasi) dan atas dasar itu ia dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi. Sementara tanggung jawab hukum perdata berdasarkan perbuatan melawan hukum didasarkan adanya hubungan hukum, hak dan kewajiban yang bersumber pada hukum.¹⁹

2.2.2 Prinsip Tanggung Jawab Hukum

Prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :²⁰

1. Tanggung Jawab Berdasarkan Atas Unsur Kesalahan (*Liability Based on Fault*)
adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUHPerdara, pasal 1365, 1366, 1367 prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdara yang dikenal

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ <https://vanbanjarechts.wordpress.com/2013/01/01/prinsip-tanggung-jawab/> diakses pada tanggal 14 Oktober 2016

sebagai pasal tentang PMH mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu a) adanya perbuatan; b) adanya unsur kesalahan; c) adanya kerugian yang diderita; d) adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian;

2. Praduga Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability*)
Adalah Prinsip praduga selalu bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat. Tampak beban pembuktian terbalik (*Omkering Van Bewijslas*) diterima dalam prinsip tersebut. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengadopsi pembuktian terbalik ini ditegaskan dalam Pasal 19, 22, dan 23 UU nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dasar pemikiran dari teori Pembalikan Beban Pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tak bersalah yang lazim dikenal dalam hukum pidana. Namun jika diterapkan dalam kasus perlindungan konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan tergugat. Prinsip tersebut seiring dengan perkembangan *Caveat Emptor* ke *Caveat Venditor*, dimana ingin meletakkan aspek keadilan dalam perlindungan konsumen. Prinsip ini pernah diterapkan dalam hukum Pengangkutan, khususnya pengangkutan udara, yang dapat dilihat dalam Pasal 17, 18 ayat (1), 19 jo 20 konvensi Warsawa 1929 atau Pasal 24, 25, 28, jo 29 Ordonansi Pengangkutan Udara No.100 Tahun 1939 kemudian dalam perkembangannya dihapuskan dengan Protokol Guatemala;
3. Praduga Selalu Tidak Bertanggung Jawab (*Presumption of Non-Liability*)
Prinsip praduga untuk selalu tidak bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya *Common Sense* dapat dibenarkan. Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan yang biasanya dibawa dan diawasi si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawabannya.;
4. Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)
Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*Absolute Liability*) kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi diatas. Ada pendapat yang mengatakan, *Strict Liability* adalah prinsip tanggung

jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *Force Majeure*. Sebaliknya *Absolute Liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Selain itu, ada pandangan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Pada *Strict Liability* hubungan itu harus ada, sementara pada *Absolute Liability* hubungan itu tidak selalu ada. Maksudnya, pada *Absolute Liability* dapat saja si tergugat yang dimintai pertanggungjawaban itu bukan si pelaku langsung kesalahan tersebut (misalnya dalam kasus bencana alam). Dalam *Black's Law Dictionary*, *Strict Liability* diartikan "*Liability that does not depend on actual negligence or intent to harm, but that is based on the breach of an absolute duty to make something safe. Strict liability most often applies either to ultrahazardous activities or in products liability cases*". Menurut RC Hoerber at al, biasanya prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan karena (1) konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks. (2) diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya. (3) asas ini dapat memaksa produsen lebih hati-hati.;

5. Pembatasan Tanggung Jawab (*Limitation of Liability*)

Adalah prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ia sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film misalnya, ditentukan, bila film yang ingin dicuci/dicetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas) maka si konsumen hanya dibatasi ganti kerugian sebesar sepuluh kali harga satu roll film baru. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. (Dalam UU nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang baru seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya, jika ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.;

2.3 Perlindungan konsumen

2.3.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Berdasarkan pasal 1 butir 1 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Disebutkan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen” Perlindungan konsumen yang dijamin oleh Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan atas hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/ atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen.²¹

2.3.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia terdapat beberapa asas dan tujuan guna memberikan arahan dalam implementasinya. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar dan pijakan yang kuat. Dalam setiap undang-undang yang dibuat sejumlah asas atau prinsip yang mendasari diterbitkannya Undang-Undang itu. Asas-asas hukum merupakan fondasi suatu Undang-Undang dan peraturan pelaksanaannya. Bila asas-asas dikesampingkan, maka runtuhlah bangunan undang-undang itu dan segenap peraturan pelaksanaannya.

Berdasarkan pasal 2 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat lima asas perlindungan konsumen, yaitu :

a. Asas manfaat

Asas ini dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;

²¹ <http://mardyantongara.wordpress.com/>, diakses pada tanggal 12 Oktober 2016

- b. Asas keadilan
Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan pada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- c. Asas keseimbangan
Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual;
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen
Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- e. Asas kepastian hukum
Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum;

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal 2 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatas, jika diperhatikan substansinya, maka dapat dibagi menjadi tiga asas, yaitu :

- a. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
- b. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
- c. Asas kepastian hukum;

Mengenai tujuan yang ingin dicapai dari perlindungan konsumen, dimuat dalam pasal 3 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa :

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 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, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen;

2.3.3 Pengertian Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha menurut ketentuan pasal 1 angka 3 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki cakupan yang luas karena mencakup penjual grosir, levelansir, sampai pada pengecer. Namun dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha diluar negeri, karena Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia. Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen yang menjadi korban untuk menuntut kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk, tidak kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan akan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat. Namun akan lebih baik dan memudahkan konsumen, seandainya Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga memberikan urutan atau rincian untuk menentukan siapa yang akan dituntut jika dia dirugikan akibat penggunaan produk. Sementara itu, Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) mengelompokkan pelaku usaha menjadi :²²

1. Investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan;
2. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/ atau jasa dari barang-barang dan/ atau jasa-jasa lain;
3. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/ atau jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang kaki lima, warung, supermarket, dan usaha angkutan;

²² Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003) Hal. 5.

2.3.4 Kewajiban dan Hak Pelaku Usaha

Dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik melakukan kegiatannya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa.²³

Adapun mengenai kewajiban pelaku usaha diatur dalam pasal 7 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut :

1. beritikad baik dalam melakukan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasar ketentuan standart mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku;
5. memberikan 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;
6. memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ jasa yang diperdagangkan;
7. memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian;

Didalam pasal 6 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, produsen disebut sebagai pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
3. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;

²³ *Ibid.*, Hal. 44.

4. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya;

2.3.5 Pengertian Konsumen

Konsumen merupakan pihak yang memiliki peran penting dalam transaksi penjualan barang dan/ atau jasa. Pelaku usaha dalam melakukan produksi, pendistribusian maupun pemasaran suatu produk barang dan/ atau jasa, mempunyai suatu sasaran yaitu agar menarik pihak konsumen supaya mau membeli produk yang ditawarkannya.²⁴

Menurut pengertian pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen berbunyi “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Disamping itu penjelasan pasal 1 angka 2 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “di dalam kepustakaan 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 suatu proses produksi atau produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang perlindungan konsumen ini adalah konsumen akhir”.

2.3.6 Kewajiban dan Hak Konsumen

Baik konsumen maupun pelaku usaha, memiliki kewajiban dan hak yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh mereka. Jika terjadi pelanggaran akan hak-hak konsumen atau konsumen mengalami kerugian sebagai akibat pelaku usaha yang tidak melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya, maka konsumen

²⁴ <http://www.doktercantik.go.id/daftar-kosmetik-berbahaya>, diakses pada tanggal 14 Oktober 2016.

dapat menuntut pelaku usaha untuk bertanggung jawab. Sebaliknya, konsumen tidak dapat menuntut pelaku usaha untuk bertanggung jawab jika konsumen tidak melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya.

Adapun kewajiban konsumen yang tertuang dalam pasal 5 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut;

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam pasal 4 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
7. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
8. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya;

2.4 Enkripsi Data

2.4.1 Pengertian Enkripsi

Kriptografi mempunyai sejarah yang sangat menarik dan panjang. Kriptografi sudah digunakan 4000 tahun yang lalu, diperkenalkan oleh orang-

orang mesir lewat *Hieroglyph*. Jenis tulisan ini bukanlah bentuk standar untuk menulis pesan. Dikisahkan, pada zaman romawi kuno, pada suatu saat Julius Caesar ingin mengirimkan pesan rahasia kepada seorang jendral di medan perang. Pesan tersebut harus dikirimkan melalui seorang kurir. Karena pesan tersebut mengandung rahasia, Julius Caesar tidak ingin pesan rahasia tersebut sampai terbuka di jalan. Julius Caesar kemudian memikirkan bagaimana mengatasinya. Kemudian Julius Caesar mengacak pesan tersebut hingga menjadi suatu pesan yang tidak dapat dipahami oleh siapapun kecuali oleh jendralnya saja. Tentu sang jendral telah diberitahu sebelumnya bagaimana cara membaca pesan teracak tersebut. Yang dilakukan oleh Julius Caesar adalah mengganti semua susunan alphabet dari A,B,C menjadi A=D, B=E dan C=F.²⁵

Pada zaman romawi juga telah ada alat pembuat pesan rahasia yang disebut *Scytale* yang digunakan oleh tentara sparta. *Scytale* merupakan suatu alat yang memiliki pita panjang dari daun papyrus dan ditambah dengan sebatang silinder. Setelah itu pita dilepaskan dan dikirim. Terdapat juga berbagai mesin dalam mengenkripsi data, salah satunya adalah mesin *Enigma*. Pada perang dunia 2, Jerman menggunakan *Enigma* atau juga disebut dengan mesin rotor. Hitler menggunakannya untuk mengirim pesan ke tentaranya. Jerman sangat percaya pesan yang dikirim melalui *Enigma* tidak akan terpecahkan kode enkripsinya. Anggapan itu keliru. Setelah bertahun-tahun mempelajarinya, sekutu berhasil memecahkan kode-kode itu. Setelah Jerman mengetahui bahwa kode-kodenya telah terpecahkan maka *Enigma* kemudian mengalami beberapa perubahan.²⁶

Enigma yang digunakan Jerman bisa mengenkripsikan satu pesan yang memiliki 15 milyar-milyar kemungkinan. Dari besarnya kemungkinan tersebut, Jerman tidak percaya bahwa pesan yang dikirim melalui *Enigma* akan dapat terpecahkan. Tetapi kenyataannya pesan-pesan Jerman bisa didekripsikan oleh sekutu. Kriptografi adalah ilmu yang berguna untuk mengacak data sedemikian rupa, sehingga tidak bisa dibaca oleh pihak ketiga. Tentu saja data yang diacak harus bisa dikembalikan ke bentuk semula oleh pihak yang berwenang. Data yang

²⁵ Dony Ariyus, *Op.Cit.* Hal. 13.

²⁶ *Ibid.*

ingin diacak biasanya disebut text asli (*Plaint-Text*), kemudian data diacak dengan menggunakan kunci enkripsi (*Encryption-Key*). Proses ini disebut enkripsi (*Encryption*).²⁷

Konsep penggunaan kriptografi antara lain :²⁸

1. Kerahasiaan (*Confidentiality*) sederhananya, kerahasiaan adalah proses penyembunyian data dari orang-orang yang tidak punya otoritas;
2. Integritas (*Integrity*) proses untuk menjaga agar sebuah data tidak diubah-ubah sewaktu ditransfer atau disimpan;
3. Penghindaran penolakan (*Non-Repudiation*) proses untuk menjaga bukti-bukti bahwa suatu data berasal dari seseorang yang ingin menyangkal bahwa data tersebut bukan berasal darinya;
4. Autentikasi (*Authentication*) proses untuk menjamin keaslian suatu data;
5. Tanda tangan data (*Data Signature*) dapat disebut juga sebagai tanda tangan digital yang berguna untuk menandatangani data digital;
6. Control akses (*Access Control*) untuk mengontrol akses terhadap suatu *Entity*;

Berikut merupakan beberapa fungsi dari metode kriptografi :

1. Kriptografi dapat digunakan untuk memberikan jaminan keamanan pesan, data, atau informasi serta menjaga kerahasiannya;
2. Kriptografi dapat digunakan untuk mengenkripsi file-file yang sifatnya sensitif dan rahasia;
3. Kriptografi dapat digunakan untuk meningkatkan keamanan komunikasi pada lintas jaringan meskipun komunikasi tersebut dalam jaringan eksternal yaitu internet;
4. Kriptografi juga dapat mengembalikan file-file yang telah dienkripsi menjadi file-file yang sebenarnya dengan menggunakan digital signature;

Adapun tujuan dari kriptografi adalah sebagai berikut :²⁹

1. Untuk menjaga kerahasiaan suatu pesan, data, atau informasi dengan cara mengenkripsi;

²⁷ *Ibid.*

²⁸ Anjik sukmaaji & Rianto, *Jaringan Komputer*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008) Hal. 175.

²⁹ Wiharsono Kurniawan, *Jaringan Komputer*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2007) Hal. 205.

2. Untuk menjaga keutuhan pesan, data, informasi agar pada saat dibuat, dikirim dan dibuka kembali tidak mengalami perubahan sedikitpun;
3. Dapat digunakan untuk mengidentifikasi keaslian pesan, data, atau informasi;

2.4.2 pengertian Data

Ada beberapa pendapat tentang pengertian data diantaranya :

Data adalah bentuk jamak dari datum. Data merupakan keterangan tentang suatu hal. Dapat berupa sesuatu yang diketahui atau yang dianggap atau anggapan. Atau suatu fakta yang digambarkan lewat angka, simbol, kode, dan lain-lain.³⁰

Data adalah rekaman mengenai fenomena/fakta yang ada atau yang terjadi. Data mengenai fakta-fakta penting organisasi harus direkam dan dikelola secara baik sehingga dapat dipakai/diakses secara efisien dan efektif dalam mendukung operasi dan pengendalian organisasi.³¹

Data adalah suatu yang diketahui atau dianggap dapat memberikan gambaran tentang suatu keadaan atau persoalan yang sudah terjadi dan yang akan terjadi.³²

Data antara lain dapat digunakan untuk :

1. Dasar suatu perencanaan;
2. Sebagai alat kontrol;
3. Sebagai dasar untuk evaluasi;

Tujuan pengumpulan data :

1. Untuk memperoleh tentang suatu keadaan atau persoalan yang sudah terjadi;

³⁰ Iqbal Hasan, *Analisis Data penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006) Hal. 19.

³¹ Bambang Hariyanto, *Dasar Informatika dan Ilmu Komputer*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008) Hal. 136

³² Yulius Eka Agung Seputra, *Belajar dan Analisis Tuntas Statistika Berbasis Komputer*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013), Hal. 10.

2. Sebagai dasar untuk pembuatan keputusan atau pemecahan persoalan;

Syarat-syarat data yang baik :³³

1. Objektif (langsung dari objeknya);
2. Representatif (bisa mewakili);
3. Standart error (kesalahan bakunya kecil);
4. *On time* (tepat waktu);
5. *Relevant* (sesuai);

Suatu proses pengolahan data terdiri atas 3 tahapan dasar yang disebut dengan siklus pengolahan data (*Data Processing Cycle*) yaitu *input*, *processing* dan *output*.

Tiga tahap dasar dari siklus pengolahan data tersebut dapat dikembangkan lebih lanjut. Siklus pengolahan data yang diperluas (*Expanded Data Processing Cycle*) dapat ditambahkan tiga atau lebih tahapan yaitu *origination*, *storage* dan *distribution* :³⁴

1. *Origination*, tahap ini berhubungan dengan proses pengumpulan data yang biasanya merupakan proses perekaman (*Recording*) data ke dokumen dasar;
2. *Input*, tahap ini merupakan proses memasukkan data kedalam proses komputer melalui alat *input* (*Input Device*);
3. *Processing*, tahap ini merupakan proses pengolahan atau pemrosesan dari data yang sudah dimasukkan yang dilakukan oleh alat pemroses (*Processing Device*) yang dapat berupa proses menghitung, membandingkan, mengklasifikasikan, mengurutkan, mengendalikan atau mencari di penyimpanan;
4. *Output*, tahap ini merupakan proses menghasilkan output dari hasil pengolahan data ke alat *output* (*Output Device*) yaitu berupa informasi;
5. *Distribution*, tahap ini merupakan proses distribusi *output* kepada pihak yang berhak dan membutuhkan informasi;
6. *Storage*, tahap ini merupakan proses perekaman hasil pengolahan ke penyimpanan luar (*Storage*);

³³ *Ibid.*

³⁴ Sutarman, *Pengantar teknologi Informasi*, (Jakarta: Bumi Aksara. 2009), Hal. 4.

Pembagian data :³⁵

Menurut sifatnya :

1. Data kualitatif : data yang bukan dalam bentuk angka;
2. Data kuantitatif : data dalam bentuk angka;

Menurut sumbernya :

1. Data internal : data yang menggambarkan keadaan atau kegiatan dalam suatu organisasi;
2. Data eksternal : data yang menggambarkan suatu keadaan atau kegiatan diluar suatu organisasi;

Menurut cara memperolehnya :

1. Data primer : data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh seseorang atau suatu organisasi langsung dari objeknya;
2. Data sekunder : data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain;

Menurut waktu pengumpulannya :³⁶

1. Cross section / insidental : dikumpulkan pada suatu waktu tertentu;
2. Time serial data / Data berkala : dikumpulkan secara berkala;

2.5 Telekomunikasi

2.5.1 Pengertian Telekomunikasi

Dalam kehidupan sehari-hari seringkali kita tidak menyadari bahwa suatu informasi yang di peroleh dari telekomunikasi sebenarnya baru dapat kita ketahui ataupun kita akses dengan bantuan suatu media dan suatu sistem komunikasi sebagai rangkaian penyampaian informasi itu sendiri. Perlu diketahui bahwa telekomunikasi adalah terdiri dari kata “Tele” yang berarti jarak jauh (*At a Distance*) dan “komunikasi” yang berarti hubungan pertukaran ataupun penyampaian informasi.³⁷

Seperti dalam undang-undang nomor 36 tahun 1999 tentang telekomunikasi dijelaskan bahwa telekomunikasi adalah setiap pemancaran,

³⁵ Yulius Eka Agung Seputra, *Op.cit.*, Hal. 10.

³⁶ *Ibid.*

³⁷ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, Hal. 97.

pengiriman informasi melalui media apapun. Dalam tulisan Suryo Widiatoro, telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman dan/ atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda isyarat, tulisan, gambar, suara dan bunyi melalui sistem kawat optik, radio atau sistem elektromagnetik lainnya.³⁸

Asas penyelenggaraan telekomunikasi menurut penjelasan dalam pasal 2 undang-undang nomor 36 tahun 1999 tentang telekomunikasi, diselenggarakan berdasarkan beberapa asas, yaitu :

1. Asas manfaat, berarti pembangunan telekomunikasi khususnya penyelenggaraan komunikasi akan lebih berdaya guna dan berhasil guna baik sebagai infrastruktur pembangunan, sarana penyelenggaraan pemerintahan, sarana pendidikan, sarana perhubungan maupun sebagai komoditas ekonomi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat lahir dan batin;
2. Asas adil dan merata, merujuk pada penyelenggaraan telekomunikasi memberikan kesempatan dan perlakuan yang sama kepada semua pihak yang memenuhi syarat dan hasil-hasilnya dinikmati oleh masyarakat secara adil dan merata;
3. Asas kepastian hukum, mempunyai arti bahwa pembangunan telekomunikasi khususnya penyelenggaraan telekomunikasi, harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang menjamin kepastian hukum dan memberikan perlindungan hukum, baik bagi para investor, penyelenggara telekomunikasi, maupun kepada pengguna telekomunikasi;
4. Asas kepercayaan kepada diri sendiri, merujuk pada telekomunikasi dilaksanakan dengan memanfaatkan secara maksimal potensi sumberdaya nasional secara efisien serta penguasaan teknologi komunikasi sehingga dapat meningkatkan kemandirian dan mengurangi ketergantungan sebagai suatu bangsa dalam menghadapi persaingan global;
5. Asas kemitraan, memiliki makna bahwa penyelenggaraan telekomunikasi harus dapat mengembangkan iklim yang harmonis, timbal balik dan sinergis dalam penyelenggaraan telekomunikasi;
6. Asas keamanan, seperti yang dimaksud diatas agar dalam penyelenggaraan telekomunikasi faktor keamanan dalam perencanaan, pembangunan dan pengoperasian harus selalu diperhitungkan;

³⁸ <http://www.digitalkafe.com/wp-content/uploads>, diakses pada tanggal 17 Oktober

7. Asas etika, dimaksud agar dalam penyelenggaraan telekomunikasi senantiasa harus dilandasi oleh semangat profesionalisme, kejujuran, kesusilaan dan keterbukaan;

Dalam pasal 3 Undang-Undang nomor 36 tahun 1999 tentang telekomunikasi menyebutkan tujuan dalam penyelenggaraan telekomunikasi, yaitu untuk mendukung kesatuan dan persatuan bangsa, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, mendukung kehidupan ekonomi dan kegiatan pemerintahan serta meningkatkan hubungan antar bangsa.

Dalam penjelasan pasal 3 Undang-Undang nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi disebutkan Tujuan penyelenggaraan telekomunikasi dapat dicapai antara lain melalui reformasi telekomunikasi untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan telekomunikasi dalam rangka menghadapi globalisasi, menyiapkan sektor telekomunikasi memasuki persaingan usaha yang sehat dan profesional dengan regulasi yang transparan, serta membuka kesempatan lebih banyak bagi pengusaha kecil dan menengah.

Dalam pasal 4 ayat 1 dan 2 Undang-Undang nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi disebutkan bahwa telekomunikasi dikuasai oleh negara dan pembinaannya dilakukan oleh pemerintah. Konsep ini berdasarkan atas argumentasi bahwa telekomunikasi merupakan salah satu cabang produksi yang penting dan strategis dalam kehidupan nasional, sehingga penguasaannya ditujukan sebesar-besarnya bagi kepentingan dan kemakmuran rakyat. Dengan begitu pembinaan telekomunikasi diarahkan untuk meningkatkan penyelenggaraan telekomunikasi yang meliputi kebijakan, pengaturan dan pengendalian. Telekomunikasi seluler juga merupakan alat telekomunikasi jarak jauh yang pemakaiannya menggunakan alat yang tujuannya untuk menyampaikan informasi dari satu pihak ke pihak yang lain.

Dalam kaitannya dengan telekomunikasi, bentuk komunikasi jarak jauh dapat dibedakan atas tiga :³⁹

1. Komunikasi Satu Arah (*simplex*)
Dalam komunikasi satu arah (*simplex*), pengirim dan penerima informasi tidak dapat menjalin komunikasi yang berkesinambungan melalui media yang sama.
Contoh: pager, televisi, dan radio;
2. Komunikasi Dua Arah (*duplex*)
Dalam komunikasi dua arah (*duplex*), pengirim dan penerima informasi dapat menjalin komunikasi yang berkesinambungan melalui media yang sama.
Contoh: telepon dan VOIP;
3. Komunikasi Semi Dua Arah (*half duplex*)
Dalam komunikasi dua arah (*half duplex*), pengirim dan penerima informasi berkomunikasi secara bergantian namun tetap berkesinambungan.
Contoh : *handy talkie*, *FAX*, dan *chat room*;

2.5.2 Pengertian Jasa Telekomunikasi

Jasa telekomunikasi adalah layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan telekomunikasi. Jasa telekomunikasi di Indonesia diantaranya adalah jasa telepon tidak bergerak, jasa telepon seluler, jasa interkoneksi, jasa layanan pesan singkat, faksimili, jasa layanan internet seluler, dan *video call*. Jasa telekomunikasi merupakan bagian dari kegiatan penyelenggaraan telekomunikasi yang telah diatur oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia dalam Undang-Undang Telekomunikasi nomor 36 tahun 1999.⁴⁰

Dalam penyelenggaraannya, jasa telekomunikasi dimiliki dan dapat dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), badan usaha swasta, atau koperasi. Selain itu, penyelenggara jasa telekomunikasi dapat menggunakan atau menyewa jaringan telekomunikasi milik penyelenggara jaringan telekomunikasi.

³⁹ Puji, "Pengertian Telekomunikasi",
<http://puzies.blogspot.com/2009/12/pengertiantelekomunikasi.html>, diakses pada tanggal 28 Oktober 2016.

⁴⁰ <http://solarreload.com/jasa-telekomunikasi-di-indonesia/> diakses pada tanggal 26 Oktober 2016

Sebuah penyelenggara jasa telekomunikasi dalam penyelenggaraannya wajib melaksanakan kewajiban-kewajiban yang telah ditetapkan oleh negara. Kewajiban tersebut diantaranya adalah melindungi kepentingan dan keamanan negara, mengantisipasi perkembangan teknologi dan tuntutan global, penyelenggaraan jasa dilakukan secara profesional dan dapat dipertanggungjawabkan serta wajib memberikan kontribusi terhadap masyarakat. Kontribusi tersebut adalah kontribusi berbentuk penyediaan sarana dan prasarana telekomunikasi yang diatur oleh pemerintah dalam Undang-undang Telekomunikasi.

Selain kewajiban diatas, penyelenggara jasa telekomunikasi juga wajib mencatat atau merekam secara rinci pemakaian jasa telekomunikasi yang digunakan oleh pengguna telekomunikasi. Apabila pengguna memerlukan catatan atau rekaman pemakaian jasa telekomunikasi, maka penyelenggara telekomunikasi wajib memberikannya.

Susunan tarif penyelenggaraan jasa telekomunikasi diatur dalam Peraturan Pemerintah Berdasarkan Undang-Undang Telekomunikasi nomor 36 tahun 1999 dan Peraturan Pemerintah nomor 52 tahun 2000. Tarif penyelenggaraan jasa telekomunikasi ditetapkan oleh penyelenggara berdasarkan jenis tarif, struktur, dan mengacu pada formula batasan tarif jasa telekomunikasi yang ditetapkan oleh Pemerintah.⁴¹

1. Tarif telepon tidak bergerak
Penetapan tarif dasar pada jasa telepon tidak bergerak terdiri dari biaya aktivasi, biaya berlangganan bulanan, biaya penggunaan, dan biaya fasilitas tambahan. Penetapan tarif tersebut diatur dalam peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika nomor 15 tahun 2008 tentang tata cara penetapan tarif jasa teleponi dasar yang disalurkan melalui jaringan tetap;
2. Tarif telepon seluler
Penetapan tarif dasar pada jasa telepon seluler terdiri dari tarif jasa teleponi dasar, tarif jelajah dan tarif jasa multimedia. Penetapan tarif tersebut diatur dalam peraturan Menteri Telekomunikasi dan Informatika nomor 7 tahun 2008 tentang

⁴¹ http://www.telkom.co.id/UHI/CDInteraktif2013/ID/0036_tarif.html diakses pada tanggal 26 Oktober 2016

”Tata Cara Penetapan Tarif Jasa Telekomunikasi yang Disalurkan melalui Jaringan Bergerak Seluler”;

3. Tarif interkoneksi

Interkoneksi adalah keterhubungan antarjaringan telekomunikasi dari penyelenggara jaringan telekomunikasi yang berbeda. Penetapan tarif interkoneksi baru berlaku efektif sejak 1 Januari 2011. Penghitungan tarif dasar ini ditetapkan oleh Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia dalam surat bernomor 227 tahun 2010. Berdasarkan surat tersebut, BRTI memutuskan untuk mengubah tarif interkoneksi layanan pesan singkat dari berbasis *sender keep all* (“SKA”) menjadi berbasis biaya (“Non-SKA”). Keputusan tersebut kemudian efektif pada 1 Juni 2012 dan berlaku untuk seluruh operator penyelenggara telekomunikasi;

4. Tarif jasa lainnya

Tarif sewa satelit dan jasa teleponi dan multimedia lainnya ditentukan oleh penyedia layanan dengan memperhitungkan berbagai pengeluaran dan harga pasar. Pemerintah hanya menetapkan formula tarif untuk layanan teleponi dasar. Tidak ada aturan untuk tarif atas jasa-jasa lainnya;

2.5.3 Pengertian Pengguna Jasa Telekomunikasi

Pengguna jasa telekomunikasi adalah pelanggan dan pemakai jasa telekomunikasi. Adapun yang dimaksud dengan pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi berdasarkan kontrak dan yang dimaksud dengan pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang tidak berdasarkan kontrak.

Pengguna sendiri dalam Kamus Bahasa Indonesia mempunyai arti sebagai orang yang menggunakan dan jasa mempunyai arti sebagai layanan, kemudahan, manfaat yang dapat dijual kepada orang lain yang menggunakan atau menikmatinya. Jadi bisa disimpulkan bahwa pengguna jasa telekomunikasi adalah orang atau badan usaha yang menggunakan layanan yang dijual oleh penyelenggara jaringan atau penyelenggara jasa telekomunikasi untuk kegiatan pertukaran informasi antar dua pihak, pihak pengirim dan pihak penerima dimana

terdapat jarak diantara keduanya.⁴²

Bukan hanya penyelenggara jasa telekomunikasi yang mempunyai kewajiban, pengguna jasa telekomunikasi pun mempunyai kewajiban. Kewajiban pengguna jasa disini adalah:

1. melakukan pembayaran atas biaya-biaya dalam penggunaan jasa telekomunikasi yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi melalui penagihan yang dikirimkan kepada Pengguna jasa telekomunikasi;
2. menghubungi layanan buat pengguna jasa (*costumer service*) dengan didasari iktikad baik, guna memperoleh keterangan yang di perlukan yang diperlukan terkait dengan layanan penyelenggara jasa telekomunikasi tersebut;
3. Pengguna jasa wajib memenuhi syarat-syarat berlangganan yang telah ditentukan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi. Syarat-syarat berlangganan yang dimaksud seperti tanda bukti diri, alamat tetap, denah lokasi.

⁴² www.web.id/pengguna-dan-jasa diakses pada tanggal 26 Oktober 2016

Negeri maupun kasasi ke Mahkamah Agung.⁸²

Kesimpulannya adalah Upaya yang dapat dilakukan konsumen selaku pengguna jasa telekomunikasi jika enkripsi datanya dibongkar adalah melalui upaya jalur non litigasi maupun jalur litigasi. Jalur non litigasi dapat ditempuh melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi dan arbitrase baik didalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun diluar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Upaya yang nantinya dilakukan oleh konsumen selaku pengguna jasa telekomunikasi bertujuan untuk mendapatkan ganti rugi. Ganti rugi yang bisa didapatkan oleh konsumen berupa ganti rugi bersifat materiil dan non-materiil.

⁸² Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op. Cit.*, hal. 78.

BAB 4

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Terkait dengan peraturan keamanan enkripsi data di Indonesia, telah diatur didalam Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Peraturan Pemerintah Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang mengatur hal-hal mengenai perlindungan data pengguna jasa telekomunikasi, mengatur tentang hal-hal mengenai tindakan pembongkaran data pengguna jasa telekomunikasi, dan juga mengatur hal-hal yang diperbolehkan dalam melakukan pembongkaran data pengguna jasa telekomunikasi.
2. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha (operator) terhadap keamanan enkripsi data pengguna jasa telekomunikasi telah diatur didalam Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Peraturan Pemerintah nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang mengatur tentang perlindungan terhadap kerahasiaan data pengguna jasa telekomunikasi dengan prosedur dan sarana penyelenggaraan Sistem Elektronik, penggunaan sistem pengamanan, sistem pencegahan dan penanggulangan terhadap ancaman dan serangan dalam menghindari gangguan, kegagalan, dan kerugian. Selain itu, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerugian yang diakibatkan oleh kelalaian dalam penyelenggaraan Sistem Elektroniknya,.
3. Upaya yang dapat dilakukan konsumen selaku pengguna jasa telekomunikasi jika enkripsi datanya dibongkar adalah melalui upaya jalur non litigasi maupun jalur litigasi. Jalur non litigasi dapat ditempuh melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi dan arbitrase baik didalam Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun diluar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Upaya yang nantinya dilakukan oleh konsumen selaku pengguna jasa telekomunikasi bertujuan untuk mendapatkan ganti rugi. Ganti rugi yang bisa didapatkan oleh konsumen berupa ganti rugi bersifat materiil dan non-materiil.

4.2 Saran

1. Didalam ketentuan Undang-Undang nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik ditegaskan hanya mengatur tentang tindakan pembongkaran data yang mengakibatkan kerugian bagi pengguna jasa telekomunikasi. Selain itu, untuk pengaturan tentang keamanan dan perlindungan data itu sendiri secara khusus saat ini belum ada, saat ini pengaturan keamanan dan perlindungan data hanya bersifat umum dan tersebar di beberapa peraturan yang berlaku saat ini, sehingga diharapkan kedepan dapat dibentuk dan diberlakukannya Undang-Undang yang mengatur secara khusus tentang keamanan dan perlindungan data atau dengan merevisi Undang-Undang yang telah ada.
2. Terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha, sistem pengamanan data pengguna jasa telekomunikasi di Indonesia saat ini sangat rentan untuk dirusak karena penyedia jasa masih menggunakan teknologi dengan versi lama, sehingga diharapkan kedepan bagi para penyedia jasa telekomunikasi di Indonesia agar memperbarui sistem keamanannya dengan versi terbaru sesuai standar Internasional agar tidak mudah dirusak oleh pihak ketiga dan pengguna jasa telekomunikasi juga akan merasa lebih nyaman karena data mereka akan terproteksi dengan aman.
3. Dengan adanya upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk menuntut ganti rugi, pelaku usaha seharusnya lebih kooperatif dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen apabila memang telah merugikan

konsumen, dan juga pelaku usaha harus lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang telah diatur didalam Undang-Undang.



DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor;
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Press;
- Anjik Sukmaaji & Rianto, 2008, *Jaringan Komputer*, Yogyakarta: Andi Offset;
- Bambang Hariyanto, 2008, *Dasar Informatika dan Ilmu Komputer*, Yogyakarta: Graha Ilmu;
- Burhanudin.S, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Malang : UIN Maliki Press;
- Dony Ariyus, 2008, *Pengantar Ilmu Kriptografi*, Yogyakarta: Andi Offset;
- Edmon Makarim, 2004, *Kompilasi Hukum Telematika*, Raja Grafindo Persada, Jakarta;
- Gunawan Widjaja dan Ahmad yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pusaka Utama;
- Iqbal Hasan, 2010, *Analisis Data penelitian dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara;
- Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada media Group;
- Sri Soemantri, 1992, *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*, Bandung: Alumni;
- Sutarman, 2009, *Pengantar teknologi Informasi*, Jakarta: Bumi Aksara;
- Wiharsono Kurniawan, 2007, *Jaringan Komputer*, Yogyakarta: Andi Offset;
- Yulius Eka Agung Seputra, 2013, *Belajar dan Analisis Tuntas Statistika Berbasis Komputer*, Jakarta: Mitra Wacana Media;

B. JURNAL

Carlo A. Gerungan, 2013, *Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Informasi Jika Terjadi Kegagalan Sistem*, (Jurnal Edisi Khusus) Vol. XXI/No.4/April-Juni/2013.

C. UNDANG-UNDANG

1. Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Undang-Undang nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
4. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

D. INTERNET

<http://mardyantongara.wordpress.com/>, diakses pada tanggal 12 Oktober 2016

Anonim, [http://www.doktercantik.go.id/daftar kosmetik berbahaya](http://www.doktercantik.go.id/daftar_kosmetik_berbahaya), diakses pada tanggal 14 Oktober 2016

<http://www.digitalkafe.com/wp-content/uploads>, diakses pada tanggal 17 Oktober 2016

Puji, "Pengertian Telekomunikasi", <http://puzies.blogspot.com/2009/12/pengertiantelekomunikasi.html>, diakses pada tanggal 28 Oktober 2016.

<http://solarreload.com/jasa-telekomunikasi-di-indonesia/> diakses pada tanggal 26 Oktober 2016

<http://cikalajisakti21.blog.widyatama.ac.id/category/uncategorized/>

http://www.telkom.co.id/UHI/CDInteraktif2013/ID/0036_tarif.html diakses pada tanggal 26 Oktober 2016

<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt4f235fec78736/dasar-hukum-perindungan-data-pribadi-pengguna-internet> diakses pada tanggal 8 Maret 2017.

<http://mahendraputra.net/wp-content/uploads/2008/12/bahan-kuliah-alternatif-penyelesaian-sengketa-dagang-11.pdf> diakses pada tanggal 7 Maret 2017

<http://fariztheepe.blogspot.com/2011/05/mekanisme-penyelesaian-sengketa.html> diakses pada tanggal 7 Maret 2017.

<http://katafajril.blogspot.co.id/2014/04/internasional-telecomucationunion.html> diakses pada tanggal 15 Juli 2017

<http://tekno.liputan6.com/read/829446/nsa-sadap-jutaan-data-pelanggan-telkomsel-dan-indosat> diakses pada tanggal 31 Januari 2017.

<https://inet.detik.com/telecommunication/d-3284996/indonesia-belum-siap-adopsi-interkoneksi-berbasis-ip> diakses pada tanggal 15 juli 2017

<http://mentavision.blogspot.co.id/2011/11/perindungan-hukum-terhadap-informasi.html?m=1> diakses pada tanggal 14 Juli 2017.

<http://lawfahmi.blogspot.co.id/p/penyelesaian-sengketa-konsumen-melalui.html> diakses pada tanggal 17 Juli 2017.

<https://adryanov20.wordpress.com/2013/04/11/penyelesaian-sengketa-konsumen-melalui-bpsk/> diakses pada tanggal 17 Juli 2017.

http://id.m.wikipedia.org/wiki/Uni_Telekomunikasi_Internasional diakses pada tanggal 15 Juli 2017.

**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.

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

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;

- 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;

- 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:

- 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.

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.

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

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

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;

- 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.

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

- (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.

- (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:
- tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - 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:

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

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

Pasal 28

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;

- 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

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;

- 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;

- 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.

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.

- (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.

- (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

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.

- (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;

- 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.

- (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

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;

- 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

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.

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**

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.

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,

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

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

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.

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.

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)

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.

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

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 18

Ayat (1)

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

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 22

Ketentuan ini dimaksudkan untuk menerapkan sistem beban pembuktian terbalik.

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

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.

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.

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

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

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

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 35

Ayat (1)

Jumlah wakil setiap unsur tidak harus sama.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 36

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

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

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

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.

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

Pasal 50

Cukup jelas

Pasal 51

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 52

Cukup jelas

Pasal 53

Cukup jelas

Pasal 54

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

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

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 55

Cukup jelas

Pasal 56

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 57

Cukup jelas

Pasal 58

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 59

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 60

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 61

Cukup jelas

Pasal 62

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 63

Cukup jelas

Pasal 64

Cukup jelas



Pasal 65

Cukup jelas

**TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 3821**

