



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENUMPANG JASA ANGKUTAN
KAPAL LAUT YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT
KECELAKAAN DI LAUT**

***CONSUMER PROTECTION OF PASSENGER SEA BOAT TRANSPORT
SERVICES THAT HAVE LOSSES DUE TO SHIP ACCIDENTS AT SEA***

Oleh :

NOVERIAN SANDY

150710101271

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2019**

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENUMPANG JASA ANGKUTAN
KAPAL LAUT YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT
KECELAKAAN DI LAUT**

***CONSUMER PROTECTION OF PASSENGER SEA BOAT TRANSPORT
SERVICES THAT HAVE LOSSES DUE TO SHIP ACCIDENTS AT SEA***

Oleh :

NOVERIAN SANDY

150710101271

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2019**

MOTTO

Bila kita mencari uang, maka kita akan dipaksa mengupayakan pelayanan yang terbaik. Tetapi apabila kita mengutamakan pelayanan yang baik, maka kitalah yang akan dicari uang.¹

(Mario Teguh)



¹.<https://www.google.com/search?q=motto+skripsi+hukum+perlindungan+konsumen>.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku, Bapak Gus Da'im dan Ibu Wiji Astutik yang selalu rajin mendoakan dan memberi semangat kelancaran segala usahaku, dan serta senantiasa menuturkan petuah hidup, merawat, membesarkan, membimbing dan mengayomi-ku dengan penuh kasih sayang dan semangat serta pengorbanan yang tak terhingga untukku yang akan selalu memotivasi hidupku dalam melangkahakan kaki ke depan.
2. Adik saya Alun Medista AUFAR yang saya cintai dan sayangi
3. Alma Mater Fakultas Hukum Universitas Jember tempatku menempuh ilmu yang telah banyak mendidik dan memberi pelajaran yang sangat berharga bagiku.
4. Seluruh guru dan Dosen yang telah mendidik sejak Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah memberikan ilmu kepadaku, semoga apa yang aku peroleh bermanfaat dan berguna. Amin.
5. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah membantu dan selalu memberi semangat dan memberi solusi serta arahan atas terselesaikannya penulisan skripsi ini.

PRASYARAT GELAR

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENUMPANG JASA ANGKUTAN
KAPAL LAUT YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT
KECELAKAAN DI LAUT**

***CONSUMER PROTECTION OF PASSENGER SEA BOAT TRANSPORT
SERVICES THAT HAVE LOSSES DUE TO SHIP ACCIDENTS AT SEA***

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas
Hukum Universitas Jember

NOVERIAN SANDY

150710101271

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

2019

PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL 04 OKTOBER 2019

Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Mardi Handono, S.H., M.H.
NIP. 196312011989021001

Dosen Pembimbing Anggota

Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H.
NIP. 197306271997022001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENUMPANG JASA ANGKUTAN
KAPAL LAUT YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT
KECELAKAAN DI LAUT**

Oleh :

NOVERIAN SANDY

150710101271

Pembimbing Utama,

Pembantu Pembimbing

Mardi Handono, S.H., M.H.
NIP. 196312011989021001

Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H.
NIP. 197306271997022001

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

Dr. NURUL GHUFRON, S.H., M.H.
NIP : 1974092219990310

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 29

Bulan : Oktober

Tahun : 2019

Diterima Oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji :

Ketua,

Sekretaris,

Nanang Suparto, S.H., M.H.
NIP. 195711211984031001

Emi Zulaika, S.H., M.H.
NIP. 197703022000122001

Anggota Penguji :

Mardi Handono, S.H., M.H.
NIP. 196312011989021001

(.....)

Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H.
NIP. 19730627199702200

(.....)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Noverian Sandy

NIM : 150710101271

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: **PERLINDUNGAN KONSUMEN PENUMPANG JASA ANGKUTAN KAPAL LAUT YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT KECELAKAAN DI LAUT** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan hasil jiplakan.

Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan skripsi ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 02 Oktober 2019

Yang menyatakan,

NOVERIAN SANDY
NIM : 150710101271

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul: **PERLINDUNGAN KONSUMEN PENUMPANG JASA ANGKUTAN KAPAL LAUT YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT KECELAKAAN DI LAUT**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember. Penulis sadar sepenuhnya bahwa skripsi ini dapat terselesaikan dengan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan rasa hormat, penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Mardi Handono, S.H.,M.H. sebagai pembimbing utama yang telah menyediakan waktu membimbing dalam penulisan skripsi ini.
2. Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H sebagai pembimbing anggota yang telah berkenan menyediakan waktu dan pikiran untuk membimbing serta memberina sehat hingga terselesainya skripsi ini.
3. Nanang Suparto, S.H., M.H selaku ketua penguji.
4. Emi Zulaika., S.H., M.H selaku sekretaris penguji.
5. Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember.
6. Dr Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.H selaku Pembantu Dekan I, Bapak Echwan Irianto, S.H., M.H selaku Pembantu Dekan II dan Bapak Aries Harianto, S.H., M.H., selaku Pembantu Dekan III.
7. Dr. Y A Triana Ohoiwutun, S.H.,M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberikan motivasi serta dukungan yang diberikan selama ini.
8. Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si., selaku Ketua Jurusan Hukum Perdata.
9. Segenap Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember atas ilmu yang sudah diberikan dan seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember, atas pelayanan dan kerjasamanya.

10. Orang tua saya Gus Da'im dan Wiji Astutik, dan Adikku Alun Medista Aufar, yang selalu memberikan doa dan menjadi penyemangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
11. Sahabat dan teman-teman angkatanku Fakultas Hukum atas segala kebersamaan dan kenangan yang indah selama ini yang banyak membantuku memberikan dukungan dan memberikan arti indah persahabatan (Romi, Andy, Adit, Yogi, Hendra, Danang, Wahyu).
12. Teman-teman KKN didesa Bendelan Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso (Adim, Monic, Raudiya, Pras, Adfin) terima kasih atas kerjasama dan kekompakkannya.
13. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Diatas segalanya ungkapan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang menganugerahkan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan dan berguna bagi semua pihak yang membutuhkan. Amin.

Jember, 02 Oktober 2019

Penulis

RINGKASAN

Indonesia merupakan sebuah maritim yang seluruh wilayahnya dikelilingi oleh laut dan kepulauan, sehingga untuk menghubungkan satu pulau dengan pulau-pulau yang lain dilakukan melalui yaitu kapal laut atau pelayaran. Transportasi kapal laut merupakan sarana yang paling efektif dalam melakukan perjalanan antar pulau. Dalam proses pengiriman barang tentunya terdapat permasalahan seperti kecelakaan kapal pada saat perjalanan, dalam terjadinya kecelakaan yang terjadi di kapal tersebut tidak luput dari kehilangan atau kerusakan, sehingga penumpangpun mengalami kerugian. Hal ini semakin menunjukkan meski telah ada undang-undang yang menjamin keselamatan dan keamanan pada kapal, namun tetapi belum dilaksanakan secara optimal. Dan dalam pelayanan terhadap pengguna jasa perairan di Indonesia harulah juga dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang ada dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Konsumen atau penumpang kapal laut dalam hal ini sering berada dipihak yang lemah, disini konsumen ada yang menerima harga dan fasilitas yang telah ditentukan oleh penyedia jasa angkutan, tapi tidak memiliki kekuatan untuk melakukan penawaran terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan kapal laut. Oleh karna itu UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen harus diterapkan.

Adapun dalam rumusan masalah skripsi ini ada dua yaitu, apakah bentuk perlindungan hukum bagi penumpang jasa angkutan kapal laut yang mengalami kerugian akibat kecelakaan kapal di laut, apakah upaya yang dapat dilakukan oleh penumpang jasa angkutan kapal laut yang mengalami kerugian akibat kecelakaan di laut. Tujuan Penelitian dalam penelitian skripsi ini ada dua, yaitu tujuan khusus dan tujuan umum. Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini ialah tipepenelitian yuridis normatif. Pendekatan masalah yang digunakan yaitu pendekatan Undang-Undang dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Metode yang digunakan untuk analisis bahan hukum yaitu metode analisa bahan hukum deduktif.

Tinjauan pustaka dari sekripsi ini membahas yang pertama yaitu pengertian perlindungan hukum, tujuan perlindungan hukum, pengertian perlindungan konsumen, asas-asas perlindungan konsumen, tujuan perlindungan konsumen, pengertian konsumen, hak dan kewajiban konsumen, pengertian konsumen jasa, hak dan kewajiban konsumen jasa. Dalam hasil penelitian terkait isi dari pembahasan ini meliputi beberapa hal yakni yang pertama bentuk perlindungan hukum atas perlindungan konsumen penumpang jasa angkutan kapal laut yang mengalami kerugian akibat kecelakaan dilaut adalah perlindungan preventif dan represif terhadap konsumen, pembahasan yang kedua yaitu upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh penumpang jasa angkutan kapal laut yang mengalami kerugian akibat kecelakaan di laut yaitu menggunakan Proses mediasi dapat dilakukan didalam pengadilan maupun diluar pengadilan yang diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016, dan upaya penyelesaian yang

kedua yaitu menggunakan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Asuransi.

Kesimpulan dalam jawaban-jawaban permasalahan diatas adalah Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen penumpang jasa angkutan kapal laut yang mengalami kerugian akibat kecelakaan kapal dilaut yaitu dengan melalui perlindungan hukum secara preventif dan represif. Perlindungan hukum secara preventif tersebut dengan melakukan dibentuknya badan Perlindungan Konsumen Nasional [BPKN] Yaitu badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan tentang Perlindungan Konsumen. Yang bertujuan agar kerugian yang dialami oleh konsumen jasa dalam menggunakan jasanya agar sepenuhnya tercapai. Dan Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen penumpang jasa angkutan kapal laut yang mengalami kerugian akibat kecelakaan di laut yaitu dilakukan dengan melalui diluar pengadilan atau non litigasi atau melalui pengadilan [litigasi]. Penyelesaian permasalahan atau sengketa melalui jalur pengadilan diatur dalam Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur diluar pengadilan dilaksanakan untuk mencapai adanya suatu kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi. Penyelesaian sengketa melauai jalur pengadilan sudah diatur dalam Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa, setiap konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa antara pihak konsumen dengan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada pada lingkungan peradilan umum.

Berdasarkan saran dari penulis adalah hendaknya pemerintah, masyarakat dan lembaga yang menaungi tentang perlindungan konsumen harus saling berhubungan kerjasama yang baik dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Terutama pada penumpang kapal, penyedia jasa angkutan kapal laut dan pemerintah lebih menerapkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 1999. Dan dalam permasalahan atau sengketa pada penumpang kapal laut dan penyedia jasa angkutan atau pelaku usaha harus berpedoman pada Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 yaitu tentang Mediasi karena mediasi ini merupakan cara penyelesaian sengketa secara damai yang tepat, efektif, dan dapat membuka akses yang lebih luas kepada para pihak untuk memperoleh penyelesaian yang memuaskan serta berkeadilan. Dan dengan adanya upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen penumpang jasa angkutan kapal laut yang mengalami kerugian akibat kecelakaan kapal laut, seharusnya penyedia jasa atau pelaku usaha lebih kooperatif dalam penyelesaian permasalahan atau sengketa konsumen apabila memang telah merugikan konsumen, dan adanya Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 sebagai pelaku usaha harus menerapkan peraturan yang mengatur tentang Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.

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 PANITIA PENGUJI	viii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xiii
HALAMAN DAFTAR ISI	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Metode Penelitian	5
1.4.1 Tipe Penelitian.....	6
1.4.2 Pendekatan Penelitian	6

1.4.3 Sumber Bahan Hukum	7
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer	7
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder	8
1.4.4 Analisis Bahan Hukum.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Perlindungan Hukum	10
2.1.1 Pengertian perlindungan Hukum.....	10
2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum	12
2.2 Perlindungan Konsumen.....	13
2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	13
2.2.2 Asas Perlindungan Konsumen	15
2.2.3 Tujuan Perlindungan Konsumen.....	18
2.3 Konsumen.....	21
2.3.1 Pengertian Konsumen	21
2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	22
2.4 Tinjauan Tentang Konsumen Jasa.....	24
2.4.1 Pengertian Konsumen Jasa.....	24
2.4.2 Hak dan Kewajiban Konsumen Jasa	25
2.5 Angkutan Transportasi Kapal Laut.....	27
2.5.1 Pengertian Transportasi Kapal Laut.....	27
2.5.2 Jenis-Jenis Transportasi Kapal Laut	29

BAB 3 PEMBAHASAN 33

3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Jasa Angkutan Kapal Laut Yang Mengalami Kerugian Akibat Kecelakaan Di Laut 33

3.2 Upaya Penyelesaian Yang Dapat Di Lakukan Oleh Penumpang Jasa Angkutan Kapal Laut Yang Mengalami Kerugian Akibat Kecelakaan Di Laut 43

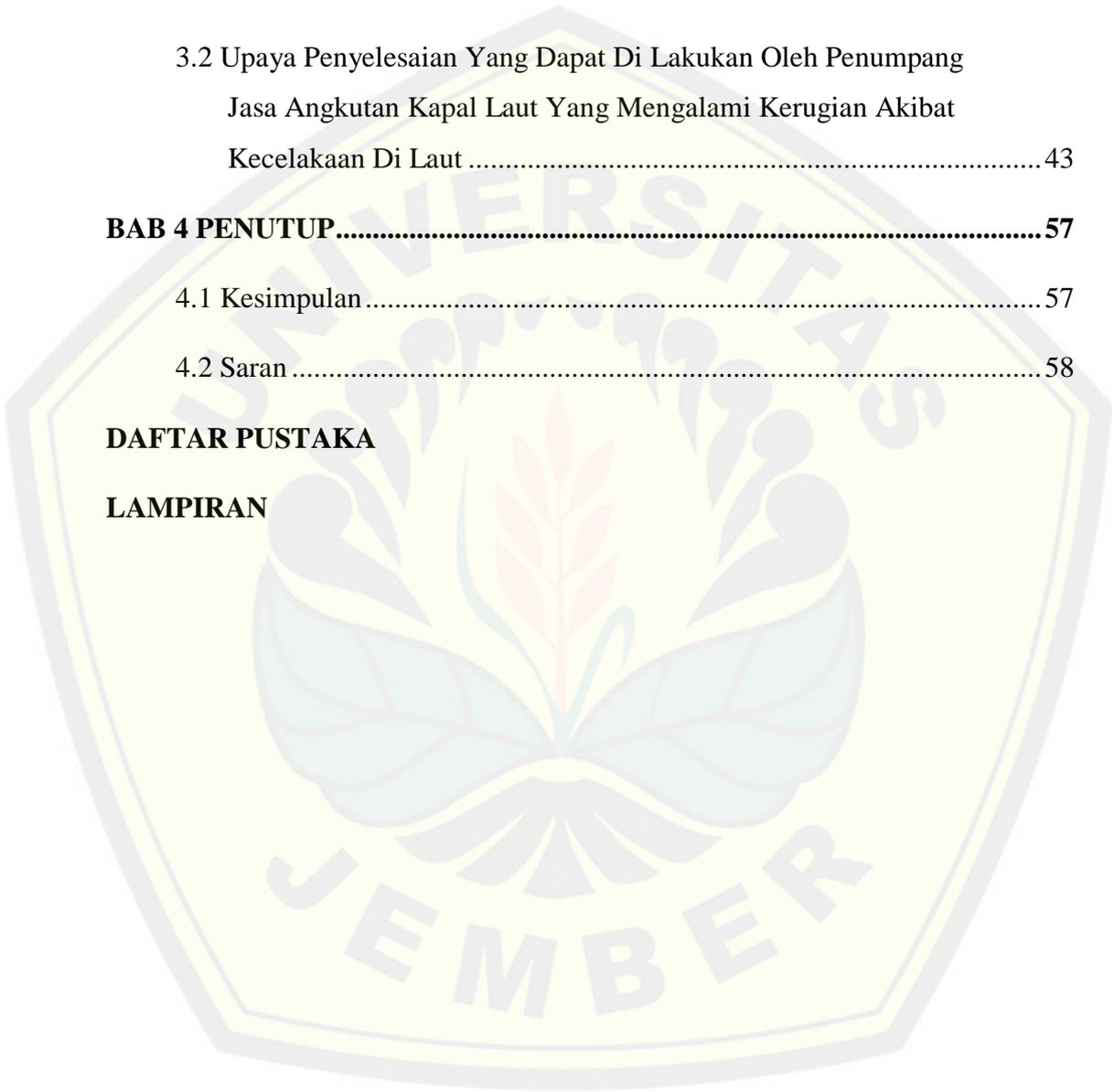
BAB 4 PENUTUP 57

4.1 Kesimpulan 57

4.2 Saran 58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan
Konsumen



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat dan benar terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha atau produsen. Dalam kegiatan ekonomi yang dilakukan terhadap konsumen dan pelaku usaha tanpa adanya perlindungan hukum yang seimbang, dalam hal ini menyebabkan konsumen dalam posisi yang sangat lemah.¹Sebenarnya perlindungan konsumen sudah ada dan dikeluarkan oleh pemerintah yaitu pada Undang-Undang No 8 tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menjelaskan bahwa “ hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menikmati barang dan jasa, hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur, hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi”.

Jasa angkutan kapal laut penumpang memang sudah ada dan berkembang sejak lama di Indonesia. Pada saat itu masyarakat di desa pedalaman, pulau-pulau dan pesisir memanfaatkan sungai, danau dan laut sebagai prasarana, serta perahu sebagai sarana transportasi air yang murah dan efektif. Mereka melakukan perjalanan dari satu wilayah ke wilayah lain. Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, maka masyarakat menggunakan kapal sebagai alat transportasi. Sampai dengan tahun 1983, jasa angkutan laut penumpang dilayani oleh kapal-kapal barang/ cargo untuk kegiatan mengangkut penumpang. Pada tahun 1983 itulah pemerintah melakukan pengadaan kapal khusus penumpang, Untuk menjangkau daerah terpencil dan pedalaman serta lintasan

¹Celina Tri Siswi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grahika Offset. hlm 5

yang belum komersil, maka pemerintah mengadakan pelayaran perintis dengan pemberian subsidi bagi pengguna jasanya. Kapal-kapal perintis ini selain membawa penumpang juga mengangkut barang/ cargo.²

Salah satu masalah perlindungan konsumen yang sering terjadi yaitu perlindungan konsumen pada jasa penumpang pada kapal laut, seringnya terjadi kecelakaan atau kendala yang dialami kapal laut pada saat perjalanan di laut dalam ketidak sengajaan. Pada masalah ini barang atau kendaraan yang dibawa penumpang pasti mengalami kerusakan, oleh karena itu peran penumpang pada masalah kali ini yaitu sebagai konsumen jasa. Namun berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, penumpang dalam hal ini bertindak sebagai konsumen memiliki hak untuk didengar dan hak untuk mendapatkan ganti rugi. Oleh karena itu jika mengacu pada adanya Undang-Undang tersebut, maka upaya perbaikan bagi pelayanan transportasi laut sebaiknya mulai dirancang dengan lebih mengikutsertakan dan mengakomodir kepentingan konsumen.

Pada perkembangan angkutan laut pada penumpang kali ini kurang diimbangi jaminan atau ganti rugi terhadap penumpang jasa angkutan kapal laut. Jasa angkutan kapal laut sudah berjalan dan berkembang cukup lama di Indonesia, tetapi pada saat ini jaminan dan perlindungan pada konsumen jasa penumpang belum sepenuhnya diwujudkan oleh pemerintah maupun perusahaan kapal laut sebagai produsen. Oleh karena itu perlu diterapkannya peraturan atau hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen jasa penumpang kapal laut tersebut, karena biar tidak ada pihak-pihak yang merasa dirugikan. Dan perlu diketahui, dalam hal ini penumpang kapal laut sebagai konsumen jasa berhak atas ganti kerugian yang wajib diberikan oleh pengangkut atau pihak kapal laut, karena kelalaian pengangkut selama penyelenggaraan pengangkutan.

Berdasarkan informasi yang sering didengar oleh pemerintah pada penumpang kapal laut yaitu keluhan mengenai jaminan asuransi, keselamatan, kenyamanan dan keamanan". Tetapi pada saat ini peraturan mengenai

²<http://www.academia/kecelakaan-kapal-laut/> diakses pada hari rabu, 03 April 2019 pukul 21:18

Perlindungan Konsumen belum diterapkan secara maksimal kepada pihak perusahaan kapal laut dan penumpang jasa angkutan kapal laut yang mengalami kerugian akibat barang dan kendaraan yang mengalami kerusakan karena kendala atau kecelakaan kapal dilaut. Masalah yang terjadi pada penumpang jasa angkutan kapal laut juga terjadi pada faktor kinerja fasilitas pelayanannya, dalam menjalankan dan melindungi jasa konsumen sebagian belum berjalan cukup baik, salah satunya yaitu masih adanya calo tiket, kurangnya kebersihan pada pelabuhan, dan masalah yang terpenting yaitu belum lengkapnya alat-alat keselamatan di dalam kapal laut.³

Pada barang bawaan penumpang yang mengalami kerusakan, sebagaimana terdapat dalam Pasal 40 Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, pada dasarnya perusahaan angkutan kapal laut di perairan memang bertanggung jawab penuh atas keselamatan dan keamanan penumpang seta barang yang diangkutnya. Oleh karena itu apabila terjadi kecelakaan, perusahaan angkutan kapal laut juga bertanggung jawab atas kerusakan barang yang di bawa oleh penumpang sesuai dengan jenis dan jumlah yang dinyatakan dalam dokumen muatan pengangkutan yang telah disepakati.

Pada awal tahun 2017 ditandai dengan cerita kecelakaan transportasi di Tanah Air. Kecelakaan itu dialami moda transportasi perairan yang melibatkan kapal penyebrangan KM Zahro Express di tengah laut antara Muara Angke dan Pulau Tidung. Kecelakaan yang mengakibatkan jatuhnya korban nyawa tersebut berujung ditetapkannya nakhoda KM. Zahro Express, M. Nali, sebagai tersangka untuk dimintai pertanggung jawaban. Oleh karena itu dalam kasus ini, perkembangan angkutan laut penumpang kurang diimbangi adanya jaminan terhadap konsumen sebagai pemakai jasa angkutan laut penumpang. Walaupun angkutan laut penumpang sudah berkembang lama di tanah air, tetapi perlindungan terhadap konsumen belum dapat diwujudkan sebagaimana mestinya. Dengan adanya Undang-Undang tentang Perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun

³<http://berbuatuntuknegeri-syafrilka.blogspot.com/> diakses hari minggu, 24 maret 2019 pada pukul 13. 30 wib

1999 terkait kerugian barang yang rusak akibat kecelakaan kapallaut ini ternyata belum sepenuhnya diterapkan dan tercapai.⁴

Berdasarkan latar belakang diatas tersebut maka penulis tertarik untuk membahas masalah diatas yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Penumpang Jasa Angkutan Kapal Laut Yang Mengalami Kerugian Akibat Kecelakaan Di Laut”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan diatas, rumusan masalah penelitian tentang Perlindungan Konsumen Jasa transportasi kapal laut dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah bentuk perlindungan hukum bagi penumpang jasa angkutan kapal laut yang mengalami kerugian akibat kecelakaan kapal laut ?
2. Apakah upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh penumpang jasa angkutan kapal laut yang mengalami kerugian akibat kecelakaan dilaut ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu :

1.3.1 Tujuan Umum

1. Tujuan melakukan penelitian ini yaitu meningkatkan jaminan kepada perlindungan konsumen penumpang atau pemakai jasa transportasi angkutan kapal laut di Indonesia yang mengalami kerugian barang yang rusak tersebut, kendaraan yang rusak akibat kendala dan kecelakaan transportasi kapal laut yang dinaiki pada saat perjalanan dengan unsur tidak sengaja. Sehingga konsumen atau pemakai jasa mendapatkan kejelasan tentang hak dan kewajibannya tersebut.

⁴<https://www.hukumonline.com/berita/baca/dilema-perkembangan-angkutan-laut-dan-keselamatan-konsumen>. Diakses hari selasa, 01 oktober 2019. pukul 19:30 wib

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, refrensi dan wawasan yang bermanfaat bagi pemerintah, masyarakat serta para pihak yang tertarik dan berminat pada kasus permasalahan yang dibahas.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum bagi penumpang yang mengalami kerugian akibat kecelakaan kapal laut tersebut.
2. Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh penumpang jasa angkutan kapal laut yang mengalami kerugian akibat kecelakaan dilaut.

1.4 Metode Penelitian

Menurut Peter Mahmud didalam ilmu hukum penelitian hukum merupakan suatu kegiatan yang dikenal dengan *know-how*, bukan sekedar *knowabout*. *Know-how* yang dimaksud merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memecahkan isu hukum yang dihadapi. Disinilah kemudian dibutuhkan kemampuan untuk mengidentifikasi masalah hukum yang ada, dilakukannya penalaran hukum terhadap masalah hukum tersebut, kemudian menganalisa masalah yang dihadapi dan yang terakhir memberikan pemecahan atas suatu masalah tersebut. Hal yang perlu diperhatikan dalam penulisan karya tulis ilmiah ialah metode penelitian yang digunakan. Metode Penelitian dalam penulisan karya tulis ini berguna sebagai cara untuk menggali, mengelola dan merumuskan bahan hukum yang diperoleh, sehingga memperoleh kesimpulan yang bisa sesuai dengan kebenaran ilmiah. Metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini terdiri dari sebagai berikut.⁵

⁵Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, hlm. 60.

1.4.1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian dalam skripsi ini adalah yuridis normatif yaitu penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Dalam penelitian hukum ini dilakukan untuk mencari pemecahan atas isu hukum yang timbul, yaitu memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogianya atas isu yang diajukan. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan cara mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formil yang dikaitkan dengan permasalahan yang menjadi pokok bahasan dalam skripsi penelitian ini. Dan tipe penelitian yuridis dan normatif dilakukan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat formal seperti Undang-Undang, literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan.⁶

1.4.2. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan, pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan adanya isu hukum yang diketengahkan.⁷ Di dalam suatu penelitian hukum terdapat beberapa macam pendekatan yang dengan pendekatan tersebut, penulis mendapat informasi dari berbagai aspek mengenai isu hukum yang diangkat dalam permasalahan untuk kemudian dicari jawabannya. Adapun dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan 2 (dua) macam pendekatan, yaitu :

1. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang masih berkaitan dengan tema atau isu hukum. Hasil tersebut merupakan suatu argumen untuk menjelaskan kesimpulan dari tema yang dibahas.⁸

⁶*Ibid*, hlm. 104

⁷Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, 2015 *Penelitian Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm.7

⁸Peter Mahmud Marzuki, Loc Cit, hlm.133

2. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual yaitu suatu metode pendekatan melalui pendekatan dengan merujuk pada prinsip-prinsip hukum. Prinsip-prinsip ini dapat ditemukan dalam pandangan-pandangan sarjana ataupun doktrin-doktrin. Dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin dalam ilmu hukum, penemuan ide-ide akan didapat guna untuk melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi. Pemahaman akan pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin tersebut dapat dijadikan sebagai sandaran bagi peneliti dalam membuat sebuah argumentasi hukum untuk memecahkan isu hukum yang terjadi.⁹

1.4.3. Sumber Bahan Hukum

Untuk memecahkan isu hukum dan sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogyanya, diperlukan sumber-sumber penelitian. Dalam sumber-sumber penelitian dapat dibedakan menjadi sumber-sumber penelitian yang berupa bahan-bahan hukum primer dan bahan-bahan hukum sekunder. Sumber bahan hukum ini adalah bagian yang terpenting dari suatu penyusunan penelitian hukum. Dalam penyusunan penelitian ini tanpa adanya sumber bahan hukum tidak akan mungkin ditemukannya jawaban atas isi hukum yang dihadapi digunakan bahan hukum sebagai sumber dari penelitian hukum itu sendiri. Bahan-bahan hukum primer yang terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan, resmi atau risalah dalam pembuatan peraturan perundang-undangan atau putusan-putusan hakim.

Adapun dari sumber bahan hukum dalam menyusun penelitian ini dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu:

1.4.3.1. Bahan Hukum Primer

hukum primer yang bersifat *mandatory authority* (meliputi peraturan perundang-undangan yang diputuskan oleh hakim). Dan hukum primer yang bersifat *persuasive authority* (meliputi peraturan perundang-undangan di wilayah

⁹*Ibid*, hal. 135-136

hukum negara lain tetapi menyangkut hal yang sama dan putusan hakim diwilayah yurisdiksi). Bahan-bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif, artinya mempunyai otoritas.¹⁰ Bahan hukum yang ditulis dalam penulisan sekripsi ini yaitu :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen.
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.
3. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Asuransi.
4. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Mediasi.

1.4.3.2. Bahan Hukum Sekunder

Pada bahan-bahan hukum sekunder inidiambil dari semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Bahan-bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang ditulis oleh para ahli hukum, kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar ahli hukum atas putusan pengadilan. Bahan hukum yang digunakan oleh penulis dalam penulisan skripsi ini adalah buku-buku dan jurnal yang berkaitan dengan pengkajian dan pemecahan atas isu hukum yang dihadapi. Dan bahan hukum sekunder juga berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi.¹¹

1.4.4. Analisis Bahan Hukum

Cara untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah ada terkumpul dipergunakan metode analisa bahan hukum deduktif, yang berguna untuk menarik suatu kesimpulan atas suatu permasalahan secara umum terhadap masalah yang dihadapi secara khusus. Kemudian sebagai suatu acuan dan pertimbangan hukum untuk menganalisa permasalahan berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang fakta hukum, atau mengkomparisi dengan isu atau permasalahan hukum yang terjadi, secara sistematis berdasarkan kumpulan bahan hukum yang diperoleh, dan ditambahkan pendapat para ilmuwan dan sarjana yang mempunyai hubungan dengan bahan

¹⁰Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, Op cit, Hal.181

¹¹*Ibid.* Hal.135

kajian sebagai bahan komparatif. Peter Mahmud Marzuki menyatakan dalam melakukan penelitian hukum digunakan langkah-langkah sebagai berikut:¹²

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang di pecahkan
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum yang dipandang mempunyai reverensi juga bahan-bahan non hukum
3. Melakukan telah 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 dalam kesimpulan.

Kelima langkah di atas tersebut telah dijelaskan dan berguna untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang terjadi serta memberikan solusi atas permasalahan tersebut. Dan akan didapatkan kesesuaian hubungan antara data satu dengan data yang lain, sehingga penelitian ini bisa menemukan kesimpulan yang tepat, dan agar dapat dikaji dalam suatu ringkasan berupa kesimpulan yang terakhir.

¹²Peter Mahmud Marzuki, Op Cit, Hal. 183

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

Setiap manusia pasti memiliki hak untuk membela diri akibat masalah yang menyangkut sosial dalam kehidupan sehari-hari, oleh sebab itu adanya perlindungan dalam setiap manusia atau masyarakat itu sangatlah penting karena itu menyangkut kekuatan dalam membela, bertahan, dan mencegah adanya masalah sosial dalam kehidupan sehari-hari. Definisi dari perlindungan sendiri yaitu berlindung, mengayomi, mencegah setiap permasalahan yang ada pada kehidupan sosial. Oleh karena itu keberadaan hukum dalam kehidupan masyarakat sangatlah penting, karena menyangkut keadilan dalam permasalahan yang ada di masyarakat dan menjamin hak asasi manusia. Dan dalam kehidupan sosial maka masyarakat harus taat kepada hukum yang berlaku.

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Pada zaman sekarang masalah yang dialami oleh masyarakat sosial tidak luput berhubungan dengan hukum, pada perlindungan hukum inilah para pihak-pihak mencari kebenaran atau haknya dan berlindung dalam perlawanan yang tidak adil. 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 memaksa.¹³

Berbicara tentang Perlindungan Hukum hal seperti inilah merupakan salah satu hal yang terpenting dari unsur suatu negara hukum. Dianggap penting karena dalam membentuk suatu negara pasti ada hukum yang mengatur setiap warga negaranya. Pengertian Perlindungan Hukum sendiri adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum atau memberikan perlindungan atau

¹³R.Soeroso,2000, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, Hlm.24

pengayoman kepada pihak yang merasa dirugikan, kurangnya keadilan terhadap pihak yang kurangnya hak yang sepenuhnya terpenuhi. Pengertian perlindungan hukum secara umum juga bisa diartikan segala upaya pemenuhan atau perlindungan hak untuk memberikan rasa aman kepada saksi atau pihak yang dirugikan dari korban kejahatan dalam berbagai bentuk, yaitu bantuan hukum seperti pengacara, lembaga yang menaungi bantuan hukum.

Menurut Mochtar Kusumaadmadja, Pengertian perlindungan hukum adalah perlindungan hukum yang diberikan terhadap subyek hukum dalam tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.¹⁴

Dan perlindungan hukum juga bisa didefinisikan berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa yang lebih aman dan nyaman, baik secara pikiran maupun fisik dari berbagai ancaman dari pihak mana pun. Dalam perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum. Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu wadah, sarana atau tempat dalam melaksanakan dan memberi perlindungan hukum yang maksimal, sarana perlindungan hukum tersebut dibagi menjadi dua bagian yaitu :

- 1) Sarana perlindungan hukum *preventif*, pada perlindungan ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang *definitif*. Hal semacam ini bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan hukum. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang *preventif* pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil pada keputusan berdasarkan diskresi.
- 2) Sarana Perlindungan Hukum *Represif*, Perlindungan hukum yang *represif* bertujuan untuk menyelesaikan masalah.

¹⁴Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Rajawali Press, Hal.270

Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia.

2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan juga kepastian hukum. Perlindungan hukum bisa didefinisikan suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat *preventif* maupun dalam bentuk yang bersifat *represif*, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum. Perlindungan hukum juga memiliki tujuan yang jelas yaitu memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dalam masalah-masalah yang ada pada lingkungan sosial dan perlindungan ini diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum. Keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum juga oleh banyak *jurist* menyebut sebagai tujuan hukum. Persoalannya sebagai tujuan hukum, baik Radbruch maupun Achmad Ali mengatakan adanya kesulitan dalam mewujudkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum.¹⁵

Menurut Fitzgerald, teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan yang ada dimasyarakat karena dalam suatu kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Adapaun kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan masyarakat, sehingga hukum tersebut memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan masyarakat yang perlu diatur dan dilindungi. Dan perlindungan hukum juga harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan

¹⁵Ahmadi Miru dan Sutarman Yado, 2004 *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta , Raja Grafindo Persada, Hal 27

hukum dan segala aturan-aturan hukum yang diberikan oleh masyarakat.¹⁶

Pembahasan yang terlalu luas mengenai tujuan perlindungan konsumen akan terjadi apabila dilakukannya pada semua aspek perlindungan hukum bagi konsumen, baik konsumen barang maupun jasa, dan tinjauan dari berbagai bidang hukum. Oleh karena itu, pembahasan yang rinci sebenarnya hanya dilakukan pada perlindungan hukum bagi konsumen barang, terutama bidang hukum privat. Adapun prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen Indonesia yaitu :

1. Prinsip yang melandasi perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia
2. Refleksi prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen barang dan jasa dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia.

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam menjaga hubungan hukum antara produsen dan konsumen, sehingga perlu adanya prinsip-prinsip dan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen yang dapat menjadi pedoman dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Dan dengan adanya tujuan perlindungan hukum untuk memudahkan bagi produsen dan konsumen mengetahui hak dan kewajibannya, maka dengan mengemukakan berbagai peraturan perundang-undangan yang merupakan refleksi dari prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia, dan dengan adanya perlindungan hukum ini diharapkan dapat membantu konsumen dan produsen dalam menjalankan kegiatan ekonomi dalam sehari-hari.¹⁷

2.2. Perlindungan Konsumen

2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama

¹⁶<https://www.suduthukum.com/2016/11/tujuan-erlindungan-hukum>.diakses hari senin 04 Maret 2019 Pukul 20:20

¹⁷.Ahmadi Miru, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, Hlm. 183

lain berkaitan dengan barang dan jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.¹⁸ Dan hukum perlindungan konsumen juga bisa didefinisikan sebagai keseluruhan Peraturan dan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Sebagai konsep konsumen telah diperkenalkan beberapa puluh tahun lalu di berbagai negara dan sampai saat ini sudah puluhan negara memiliki Undang-Undang atau peraturan khusus yang mengatur tentang perlindungan konsumen termasuk penyediaan sarana peradilan. Sejalan dengan perkembangan, saat ini berbagai negara telah menetapkan hak-hak konsumen yang digunakan sebagai landasan pengaturan perlindungan kepada konsumen.¹⁹

Pendapat lain merumuskan, bahwa konsumen adalah setiap individu atau kelompok yang menjadi pembeli atau pemakai akhir dari kepemilikan khusus, produk, atau pelayanan dan kegiatan tanpa memperhatikan apabila ia berasal dari pedagang, pemasok, produsen pribadi atau publik. Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini memang telah diterbitkan namun dalam proses pelaksanaannya belum maksimal tercapai atau peraturan yang ada pada Undang-Undang belum sesuai dengan kenyataan.²⁰ Perlindungan konsumen juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya atau usaha yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha serta cara-cara mempertahankan hak dan menalakan kewajiban itu. Adapun perintis adanya hukum perlindungan konsumen di Indonesia adalah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang didirikan pada 11 Mei 1973 YLKAI bersama dengan BPHN (Badan Pembina Hukum Nasional) membentuk rancangan Undang-Undang Perlindungan

¹⁸Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Grasindo. Hlm.11

¹⁹Celina Tri Siswi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika Offset. hlm 22

²⁰Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok, Prenamedia Group, Hal.4

Konsumen Pada tahun 1990. Dan rancangan hukum perlindungan konsumen juga didukung oleh departemen perdagangan atas desakan lembaga keuangan internasional, sehingga lahir Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mulai berlaku sejak tanggal 20 April Tahun 2000.

2.2.2 Asas Perlindungan Konsumen

Berikut ini asas-asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, terdiri dari sebagai berikut:

1. Asas Manfaat.

Asas manfaat yaitu segala upaya yang dilakukan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang maksimal kepada konsumen dan produsen secara menyeluruh. Segala upaya dalam perlindungan konsumen hendaknya harus memberikan manfaat baik bagi konsumen dan pelaku usaha. Bagi konsumen pemberlakuan UUPK yang mengatur mengenai hak dan kewajiban telah mempertegas posisinya sebagai konsumen yang di lindungi oleh hukum. Selain itu, pemberlakuan UUPK juga telah memberikan kemudahan-kemudahan bagi konsumen untuk menuntut haknya (konsumen) apabila dirugikan oleh pelaku usaha. Sedangkan bagi pelaku usaha pemberlakuan UUPK tidaklah dimaksudkan untuk mematikan kegiatan usaha pelaku usaha, namun justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan jasa yang berkualitas. Dan tidak boleh hanya salah satu pihak saja yang memperoleh manfaat, sedangkan dari pihak lain tersebut mendapatkan kerugian. Dan asas manfaat ini juga dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar besarnya kepada kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas Keadilan

Dalam asas keadilan ini tidak seluruhnya masalah ditimbulkan oleh pelaku usaha saja, tetapi juga bisa karena kesalahan konsumen yang terkadang tidak tahu akan kewajibannya sebagai konsumen yang sudah dijelaskan dan ada aturan yang mengatur, oleh karena itu asas keadilan ini sangat penting karna menyangkut keadilan konsumen dan pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan kewajiban secara seimbang. Oleh karena itu dalam asas keadilan ini bertujuan agar partisipasi seluruh masyarakat dalam kegiatan ekonomi dapat diwujudkan secara menyeluruh dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan produsen untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Dan melalui pengaturan dan penegakan hukum tentang perlindungan konsumen ini, diharapkan dari pihak konsumen dan pelaku usaha dapat mendapatkan dan memperjuangkan hak-haknya secara maksimal, sebagaimana telah ditentukan dan dijelaskan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

3. Asas Keseimbangan

Dalam hal ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara hak dan kewajiban para pelaku usaha dan konsumen. Agar dalam hal seperti ini konsumen, pelaku usaha dan pemerintah mendapatkan manfaat yang seimbang dari aturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Penyelenggaraan perlindungan konsumen ini dengan tujuan dapat mengakomodir segala macam-macam kepentingan baik konsumen, pelaku usaha dan pemerintah secara seimbang, baik dari aspek regulasi maupun penegakan aturan-aturan perlindungan konsumen.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan

Asas ini bertujuan untuk memberikan adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk dari produsen atau pelaku usaha yang dikonsumsi atau dipakai, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketrentaman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menjelaskan “Asas keamanan dan keselamatan dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan

konsumen dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan kepada konsumen. Dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen ini diharapkan memperhatikan aspek-aspek keamanan dan keselamatan bagi konsumen dalam menggunakan, memanfaatkan barang atau jasa dari pelaku usaha. Dan dalam mewujudkan keamanan dan keselamatan konsumen atas barang dan jasa harus diawali dengan membuat regulasi yang baik, serta optimalisasi lembaga-lembaga pengawas.

5. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum agar pelaku usaha maupun pihak dari konsumen menaati hukum dan menjalankan apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Tanpa harus membebankan tanggung jawab kepada salah satu pihak, serta negara menjamin kepastian hukum. Berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat memberikan pedoman yang pasti terhadap penyelenggaraan melindungi konsumen di Indonesia. Dari pihak konsumen dan pelaku usaha harus menjalankan hak dan kewajiban sesuai dengan apa yang telah ditentukan. Dan penegakan hukum terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen dilaksanakan sesuai dengan aturan dan norma-norma yang telah ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, dengan tetap memperhatikan keadilan serta kemanfaatan bagi para pihak termasuk konsumen.

Dari substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta penjelasannya, menunjukkan bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia seutuhnya yang berdasarkan pada falsafah negara Republik Indonesia. Dalam hal ini juga sesuai dengan penjelasan umum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa aturan atau norma-norma ini dirumuskan dengan mengacu kepada filosofi pembangunan nasional.²¹

Dalam ke-lima asas tersebut terdapat dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, jika dilihat dari substansinya dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas, yaitu asas :

²¹Ahmadi Miru dan Sutaman Yado, 2004, *Opcit.* Hlm. 25

- a. Kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
- b. Keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan.
- c. Kepastian hukum.

2.2.3 Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan kejelasan,kepastian dan keseimbangan hukum antara pelaku usaha dan konsumen sebagai pemakai barang/jasa sehingga terwujudnya suatu kegiatan dalam menjalankan ekonomi yang sehat dan baik dalam hal ini terjadi kesejahteraan masyarakat akan tercapai. Dan berlakunya Undang-Undang Nomor.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tujuan utamanya adalah untuk melindungi konsumen dalam kegiatan ekonomi. Dalam rangka mewujudkan perlindungan terhadap konsumen, Undang-Undang telah menetapkan sasaran atau tujuan yang hendak dicapai tersebut. Tujuan Perlindungan Konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang diatur dalam Pasal 3 UUPK adalah :

- a) Meningkatkan kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri dari kegiatan ekonomi, dalam hal ini perlindungan konsumen tidaklah senantiasa selalu berkaitan dengan penegakan aturan-aturan yang berada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun sebelum masuk kearah perlindungan penegakan hukum, perlindungan konsumen lebih fokus diarahkan untuk meningkatkan kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri dalam melakukan kegiatan ekonomi. Kesadaran konsumen dalam melakukan kegiatan ekonomi sangat penting sekali karena hal ini merupakan salah satu untuk mencegah timbulnya permasalahan dalam melakukan kegiatan ekonomi pada pihak konsumen dan pelaku usaha. Oleh karena itu dengan meningkatnya perlindungan dan kesadaran para pihak konsumen, maka pihak konsumen cenderung lebih berhati-hati dalam mengonsumsi dan memakai barang dan jasa.
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan jasa, dalam

hal ini konsumen dalam posisi yang lemah akan menjadi kesempatan objek dari produsen atau pelaku usaha. Oleh karena itu posisi konsumen yang lemah sering menyebabkan posisi tawar lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha untuk itu, yang lebih jelasnya lagi posisi konsumen harus sejajar dengan pelaku usaha. Dalam hal ini juga konsumen bukan lagi objek, melainkan menjadi salah satu subyek dalam kegiatan ekonomi dimana dalam suatu pihak pelaku usaha dan konsumen pemakai barang merupakan pihak yang saling membutuhkan, oleh karena itu adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dari pihak pelaku usaha maupun konsumen harus bisa memahami aturan yang ada pada Undang-Undang tersebut agar dari kegiatan ekonomi akan seimbang.

- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan memperoleh hak-haknya yang menyeluruh sebagai konsumen atau pemakai barang, pemberdayaan konsumen ini merupakan jalan yang efektif untuk mewujudkan perlindungan terhadap konsumen dalam menuntut hak-haknya. Salah satu cara pemberdayaan konsumen yakni membekali dan memberi penjelasan konsumen dengan pengetahuan perlindungan tentang hukum perlindungan konsumen, sehingga konsumen atau pemakai barang akan memiliki dan tahu dalam menuntut hak-haknya sebagai pemakai barang dan jasa.
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, dalam hal ini berlakunya aturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah menetapkan berbagai hak dan kewajiban terhadap konsumen dan pelaku usaha. Hak dan kewajiban yang sudah tertera dan dijelaskan pada UUPK tersebut harus menjadi pedoman dan diterapkan oleh konsumen dan pelaku usaha. Pelanggaran terhadap aturan-aturan yang ada pada UUPK membawa konsekuensi adanya gugatan baik dari seorang atau sekelompok konsumen yang disebut Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut telah memberikan kemudahan

jalan dalam menyelesaikan masalah dalam kegiatan konsumen melalui BPSK selain penyelesaian sengketa atau masalah konsumen dalam persidangan di pengadilan.

- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dalam berusaha, dalam hal ini berlakunya Undang-Undang perlindungan Konsumen diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pelaku usaha akan pentingnya perlindungan konsumen dalam melakukan kegiatan ekonomi. Oleh karena itu pihak dari pelaku usaha dalam hal ini tidak boleh mementingkan dan memikirkan keuntungannya yang didapatkan melalui konsumen dengan mengabaikan kepentingan-kepentingan konsumen sebagai pemakai barang dan jasa. Dan diharapkan pelaku usaha menawarkan barang kepada konsumen dengan jujur dan sesuai barang yang sudah dipasarkan atau diiklankan dengan kenyataannya, Karena pelaku usaha atau produsenlah yang akan bertanggung jawab apabila ada produk dari pelaku usaha yang tidak sesuai keinginan dari konsumen yang sudah terpakai, oleh sebab itu pihak konsumen akan menggugat atau meminta pertanggung jawaban atas ketidakpuasan dalam memakai barang atau jasa tersebut.
- f) Meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen. Berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen bukanlah bermaksud untuk mematikan kualitas barang dari produsen atau pelaku usaha, melainkan justru dapat menunjang peningkatan kualitas barang dan/atau jasa yang diciptakannya. Dalam persaingan usaha yang semakin ketat konsumen sebagai pemakai barang akan memilih kualitas barang dari pelaku usaha yang cukup baik, serta aman dan nyaman untuk dipakai dan dikonsumsi. Oleh karena itu para pelaku usaha akan bersaing meningkatkan kualitas barang atau jasa yang dipasarkan jika tidak ingin ditinggalkan oleh konsumen karena barang

yang diciptakan kualitasnya kurang bagus atau kalah dengan barang-barang yang dipasarkan oleh pelaku usaha yang lain.²²

2.3 Konsumen

2.3.1 Pengertian Konsumen

Konsumen dalam kegiatan ekonomi disebut juga sebagai pengguna barang atau jasa yang terahir, dan bila pembelian barang yang bertujuan untuk dijual kembali maka disebut juga distributor. Kata “Konsumen” berasal dari bahasa Inggris yaitu “*consumer*” yang artinya adalah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa. Pengertian dari konsumen sendiri yaitu pihak yang menggunakan barang atau jasa dari produsen untuk dipakai atau dikonsumsi dan tidak untuk dijual kembali, menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat 2 tentang Perlindungan Konsumen yaitu setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dimasyarakat, baik bagi kebutuhan sendiri, keluarga, atau makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Menurut Insentius Samsul menyebutkan konsumen adalah penggunaan atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan.²³

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah konsumen sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dalam UUPK menyatakan konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, maupun orang lain dan tidak untuk diperdagangkan. Istilah lain yang agak dekat dengan konsumen adalah pembeli, istilah ini dapat dijumpai dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pengertian Konsumen jelas lebih luas daripada pembeli. Pengertian konsumen

²²<https://www.plengdut.com/konsumen-perlindungan-tujuan> diakses hari Sabtu, 23 Maret 2019 pada pukul 21:00

²³Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kharisma Putra Utama, Hal. 16

dilukiskan secara sederhana oleh mantan Presiden Amerika Serikat, yaitu John F. Kennedy.²⁴

Dalam kegiatan ekonomi biasanya sebuah produk sebelum dikonsumsi oleh konsumen terlebih dahulu melalui distributor, agen atau pengecer hingga pengguna terakhir sampai ditangan konsumen. Ketentuan Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bermaksud untuk melindungi kepentingan orang yang tidak membeli barang namun turut merasakan manfaat atau kerugian yang timbul dari penggunaan barang tersebut. Adapun syarat-syarat konsumen menurut ketentuan Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yaitu :

- Pemakai produk barang atau jasa, baik memperoleh melalui pembelian maupun secara Cuma-Cuma
- Pemakaian barang atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup
- Barang atau jasa yang sudah diperoleh dari pelaku usaha tidak untuk diperdagangkan lagi atau dijual kembali

2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Dalam kegiatan ekonomi setiap konsumen memiliki hak dan kewajiban. Dan mengenai hak dan kewajiban konsumen sudah diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu sebagai konsumen harus menerapkan dan menjalankan peraturan tersebut dengan sebaik-baiknya. Menurut kajian hukum umumnya yang dimaksudkan dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada dasarnya yaitu mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.²⁵

²⁴Shidarta,2000,*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Grasindo, Hlm.1

²⁵Aulia Muthiah, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta, Pustaka Baru, Hal.62

Pada dasarnya hak bersumber dari tiga hal yaitu :

- Hak manusia karena kodratnya yaitu hak yang diporeliah manusia sejak dari lahir, seperti hak untuk hidup, hak untuk bernapas, hak manusia karena kodratnya ini tidak boleh digugat oleh negara atau pihak-pihak dari siapa pun.
- Hak yang lahir dari hukum yaitu hak yang diberikan oleh negara, hak ini juga disebut dengan hak hukum, contoh: hak untuk memilih pemimpin dalam pemilu
- Hak yang lahir dari hubungan kontraktual yaitu hak yang didasarkan pada perjanjian antara orang satu dengan orang lain, contoh: pada kegiatan jual beli, dalam hak ini terdiri dari konsumen sebagai pembeli, dan pelaku usaha atau produsen sebagai menerima uang.

Hak konsumen juga diatur dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yaitu sebagai berikut²⁶:

1. Hak atas kenyamanan dan keselamatan konsumen dalam mengkonsumsi, menggunakan barang dan jasa yang diperoleh dari produsen atau pelaku usaha.
2. Hak untuk memilih barang atau jasa yang dipasarkan oleh pelaku usaha atau produsen dengan kualitas yang baik serta jaminan yang sudah dijanjikan oleh produsen atau pelaku usaha
3. Hak untuk mendapatkan advokasi atau pembelaan, perlindungan dan upaya penyelesaian apabila ada masalah yang timbul dari pelaku usaha dan konsumen bila terjadi barang yang bermasalah atau tidak sesuai keinginan (cacat) dari konsumen.
4. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur terkait kondisi jaminan barang atau jasa.
5. Hak untuk didengar keluhan dan pendapat atas barang dan jasa yang telah digunakan oleh konsumen

²⁶*Ibid.* Hal 64

6. Hak untuk mendapatkan penjelasan atau pembinaan, pendidikan konsumen
7. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi atau penggantian apabila barang dan jasa yang diterimanya tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
8. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain konsumen memperoleh hak tersebut, sebagai *balance*, konsumen juga diwajibkan untuk:²⁷

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan produsen pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa demi keamanan dan keselamatan.
2. Bertindak baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati oleh kedua belah pihak konsumen maupun produsen.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2.4 Tinjauan Tentang Konsumen Jasa

2.4.1 Pengertian Konsumen Jasa

Pengertian dari konsumen jasa bisa diartikan hampir sama dengan konsumen barang, akan tetapi untuk konsumen jasa ini subyeknya lebih condong kearah jasa, tenaga seperti penumpang kapal, penumpang angkutan, ojek, buruh kuli dan lain-lain. Dan dari konsumen jasa sendiri memiliki prilaku sebagai berikut yaitu:

- a. Mengetahui bagaimana para pelanggan mengevaluasi jasa dan hal yang menentukan kepuasan konsumen.

²⁷Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, Hal. 30

- b. Mengetahui bagaimana teori peran dan naskah dapat memberikan kontribusi untuk lebih memahami jasa.
- c. Memperoleh wawasan atau pengalaman dengan memandang bahwa transaksi interaksi jasa adalah suatu bentuk teater
- d. Mengenali dan memahami interaksi-interkasi yang bersama-sama menciptakan pengalaman jasa
- e. Membedakan pengalaman para pelanggan dan mengevaluasi perbandingan antara jasa berkontrak tinggi dan berkontrak rendah
- f. Mempelajari bagaimana para konsumen mengevaluasi dan memilih sejumlah penawaran jasa dan mengapa mereka mengalami kesulitan dalam mengevaluasi jasa
- g. Mengetahui resiko yang dirasakan para pelanggan dalam membeli jasa, serta strategi yang dapat dilakukan perusahaan untuk mengurangi persepsi resiko para konsumen.
- h. Memahami bagaimana para pelanggan membentuk ekspektasi terhadap jasa dan berbagai komponen dari ekspektasi tersebut.²⁸

2.4.2 Hak dan Kewajiban Konsumen Jasa

Mengenai hak konsumen jasa kali ini sebenarnya hampir sama dengan hak konsumen, akan tetapi yang menjadi perbedaan substansinya yaitu hak konsumen jasa lebih condong menjelaskan tentang cara pemanfaatannya yaitu tenaga, keahlian, transportasi, dan lain-lain, berikut ini point-point yang menjelaskan tentang hak konsumen jasa yaitu:

- Hak untuk menyampaikan keluhan jasa yang sudah digunakan, seringkali konsumen mendapat kerugian dalam pemakaian jasa dari pelaku usaha atau produsen, dalam hal ini berarti ada suatu kelemahan atau kekurangan dari jasa yang dipakai oleh konsumen tersebut, dengan adanya keluhan dari konsumen jasa tersebut pihak dari pelaku usaha

²⁸https://www.academia.edu/8205838/MK_PERILAKU_KONSUMEN_-_JASA_03di akses hari jum at, 22 Maret 2019 pukul 20:00

harus menerima dan berlapang dada untuk menerima dan mendengarkan keluhan tersebut.

- Hak atas mendengarkan informasi yang jelas dan benar mengenai fasilitas dari jasa tersebut, dalam hal ini konsumen jasa harus memperoleh informasi yang benar terkait jasa yang akan dipakai tersebut, karena informasi inilah yang akan menjadi landasan dalam pemakaian jasa tersebut.
- Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam pekaian jasa, tujuan konsumen jasa dalam memakai jasa adalah memperoleh manfaat yang memuaskan dari pihak konsumen jasa tersebut, untuk perolehan manfaat ini tidak boleh mengancam keselamatan dari konsumen
- Hak untuk memilih jasa serta mendapatkan jaminan yang dijanjikan oleh pelaku usaha, dalam hal ini tentu saja konsumen jasa tidak mau memakai jasa yang dapat mengancam keselamatan pemakai atau konsumen. Oleh karna itu kebebasan dalam memilih jasa yang akan dipakainya tidak ada unsur paksaan atau tipu daya dari pelaku usaha.
- Hak untuk mendapatkan pembelaan atau advokasi dari lembaga-lembaga yang menaungi perkara tentang perlindungan konsumen untuk mengatasi masalah yang timbul dari pelaku usaha.
- Hak untuk dilayani secara benar dan jujur oleh pelaku usaha.

Konsumen jasa sendiri juga mempunyai kewajiban yang harus dijalankan dalam menggunakan dan memanfaatkan jasa dari pelaku usaha meliputi yaitu :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan produsen pemakaian atau pemanfaatan jasa demi keamanan dan keselamatan.
2. Bertikat baik dalam melakukan transaksi atau perjanjian dalam menggunakan jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati oleh kedua belah pihak konsumen maupun produsen.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dalam perilaku konsumen jasa adalah proses dan aktivitas ketika seseorang berhubungan dengan pencarian, pemulihan, pembelian, penggunaan serta pengevaluasian jasa demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen jasa maupun produsen. Perilaku konsumen jasa merupakan hal-hal yang mendasari konsumen untuk membuat keputusan jasa yang dipergunakan. Untuk jasa bernilai harga jual rendah atau yang disebut *low-involment* proses pengambilan keputusan dilakukan dengan mudah, sedangkan untuk barang berharga jual tinggi *high-involment* proses pengambilan keputusan dilakukan dengan pertimbangan yang matang.

2.5. Angkutan Transportasi Kapal Laut

2.5.1 Pengertian Transportasi Kapal Laut

Transportasi adalah sarana pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Sehingga dengan kegiatan tersebut maka terdapat tiga hal yaitu adanya muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapatnya jalan yang bisa dilalui. Pengertian transportasi juga diartikan yaitu pemindahan manusia dan barang benda mati atau hidup dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia maupun mesin.²⁹ Menurut Soesilo mengemukakan bahwa transportasi merupakan salah satu faktor yang dapat menunjang kegiatan ekonomi. Selain itu prasarana transportasi mempunyai dua peran yaitu sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan dan sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan. Alat angkut transportasi atau kendaraan pada umumnya merupakan alat transportasi yang sangat penting, alat transportasi pada umumnya dibedakan menjadi tiga macam yaitu transportasi darat, transportasi laut dan udara. Terutama pada transportasi laut, dalam transportasi laut ini alat angkutan yang sering dipakai adalah kapal laut.

²⁹.<http://nautikaperkapalan.blogspot.com/2017/01/transportasi-laut>. diakses hari selasa, 03 september 2019 pada pukul 22.56 WIB

Kapal adalah kendaraan pengangkutan penumpang dan barang di laut, seperti halnya sampan atau perahu yang ukurannya lebih kecil. Secara kebiasaanya kapal dapat membawa perahu tetapi perahu tidak dapat membawa kapal. Kapal digunakan oleh manusia untuk mengarungi sungai atau lautan yang diawali oleh penemuan perahu. Pada jaman dulu manusia menggunakan kano, rakit ataupun perahu, semakin besar kebutuhan ekonomi, maka dibuatlah perahu atau rakit yang ukurannya lebih besar yang dinamakan kapal. Bahan-bahan yang dibuat untuk membuat kapal pada jaman dahulu adalah kayu, bambu dan batang-batang papyrus seperti yang digunakan bangsa mesir kuno, kemudian pada perkembangan jaman dibuatlah kapal dari logam seperti besi atau baja karena kebutuhan manusia yang semakin banyak dan terbuatlah kapal yang berukuran besar. Untuk penggerak kapal manusia pada awalnya menggunakan dayung kemudian angin dengan layar, mesin uap, dan setelah muncul revolusi dan mesin diesel serta nuklir. Adapun tujuan penyelenggaraan transportasi adalah untuk memberikan suatu pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat setiap harinya. Coba kita bayangkan apabila satu hari saja pelayanan transportasi terhenti, tentunya akan menimbulkan banyak sekali dampak terutama akan terganggunya segala aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Mungkin saja banyak orang yang tidak bisa makan pada hari itu, banyak orang yang tidak bisa bekerja, distribusi barang – barang kebutuhan tidak dapat dilakukan, ujungnya ekonomi masyarakat akan macet total. Jadi transportasi adalah sarana yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat modern. Manfaat dari transportasi kapal laut ini juga mempunyai peranan penting, yaitu terdiri :

- Manfaat bagi ekonomi

Dengan memahami dunia transportasi ini, akan dapat meningkatkan nilai ekonomi usaha atau mendapatkan pemahaman yang lebih baik. Pemerintah mengatakan bahwa jalur produktif dan efisien di Indonesia, khusus untuk distribusi produk asli anak bangsa dapat melalui transportasi laut. Pemerintah juga saat ini sedang membangun infrastruktur pelabuhan dan jalur tol laut, untuk membantu memperlancar jalur transportasi ini. Adanya transportasi kapal laut,

akan membawa dampak positif seperti distribusi barang semakin mudah dan murah. Untuk memasarkan produk antar negara, kapal merupakan satu-satunya alat transportasi yang paling ekonomis saat ini. Pengiriman distribusi barang dan produk antar pulau semakin mudah.

- Manfaat bagi wisata

Selain itu, peluang bisnis dari transportasi laut yang lebih sederhana, maka akan membantu industri wisata. Jenis transportasi laut seperti menyediakan kanu, sampan, kapal nelayan dan speedboat dapat menjadi daya tarik bagi dunia wisata. Jenis transportasi laut ini ada di beberapa lokasi wisata, dan saat ini para wisatawan dapat memilih dan menikmati berbagai jenis transportasi laut tersebut.

2.5.2 Jenis-Jenis Transportasi Kapal Laut

Indonesia adalah negara kepulauan, oleh karena itu banyak sekali dermaga atau pelabuhan yang ada di setiap wilayah. Dan tentunya banyak juga jenis-jenis kapal yang ada di setiap pelabuhan. Adapun jenis-jenis kapal yang ada di Indonesia yaitu sebagai berikut:

- a. Kapal Penumpang

Kapal penumpang disini juga ada beberapa jenisnya yaitu kapal pesiar, kapal pesiar disini banyak para wisatawan yang memanfaatkan liburan dengan kapal pesiar dengan mengarungi samudra. Dan Kapasitasnya bisa mencapai ribuan orang, dengan fasilitas yang lengkap dan arsitekturnya yang sangat mewah.

- b. Kapal Barang

Kapal barang disini merupakan kapal yang sangat sibuk melintas lautan dan membawa muatan barang dari suatu pelabuhan ke pelabuhan lain. Kapal barang disini menjadi urat nadi aktivitas perdagangan dunia. Karena kapal barang ini berperan membawa barang muatan impor dan ekspor antar negara. Dan kapal ini sangat membantu perkembangan industri sampai diberbagai negara-negara.

c. Kapal Tanker

Dengan ukurannya besar, dan kapal ini digunakan untuk mengangkut minyak, dan dikendalikan dengan komputer dan sistem yang canggih dan kapal ini fungsinya mengangkut minyak mentah.³⁰

d. Kapal Feri

Kapal feri ini mempunyai fungsi yaitu sebagai alat transportasi penyebrangan untuk melintasi selat atau laut diantara dua pulau. Meskipun ukurannya tidak sebesar kapal penumpang, kapal feri ini mampu mengangkut penumpang yang banyak dan sekaligus jenis-jenis kendaraan seperti mobil, sepeda motor, bus, truk dan lain-lain. Dan masih banyak lagi jenis-jenis kapal disetiap pelabuhan atau dermaga.

Berikut ini akan menjelaskan tentang berbagai jenis penggerak kapal, mulai dari penggerak manusia sampai dengan kapal nuklir, yaitu sebagai berikut :

- Tenaga penggerak manusia

Tenaga penggerak manusia hanya dapat digunakan untuk perahu kecil, seperti yang digunakan nelayan di perairan pedalaman atau dilaut untuk mencari ikan, dan perahu naga untuk perlombaan dalam kejuaraan baik yang bersifat lokal ataupun bersifat regional.

- Kapal Layar

Kapal layar adalah kapal yang digerakkan dengan menggunakan layar yang memanfaatkan tenaga angin sebagai pendorongnya. Kontruksi kapal ini umumnya terbuat dari kayu dan cukup lama digunakan sebagai tulang punggung pelayaran baik bersifat sipil maupun militer sampai penemuan mesin uap. Kapal layar di Indonesia yang paling populer adalah kapal Pinisi. Pinisi adalah kapal layar tradisional khas asal Indonesia yang berasal dari suku bugis dan suku makasar di Sulawesi Selatan. Kapal Pinisi adalah sebuah kapal layar yang menggunakan jenis layar sekunar dengan dua dan

³⁰<https://nabilfarhan8blog.wordpress.com/2017/04/13/jenis-jenis-alat-transportasi-lauttransportasilaut/>. Diakses pada hari rabu, 04 september 2019, pukul 15.22 WiB

tujuh helai layar yang mempunyai makna bahwa nenek moyang bangsa Indonesia mampu mengharungi tujuh samudra di dunia.

- Kapal Uap

Setelah pembuatan kapal layar semakin berkembang dan kebutuhan berlayar yang lebih cepat mulai dirasakan, sedangkan kapal layar mempunyai berbagai keterbatasan maka kemudian kapal uap menjadi primadona transportasi baru. Kapal uap atau disebut dengan a steamer, adalah kapal yang digerakkan dengan tenaga uap yang menggerakkan propeler atau roda kayuh. Kapal uap digunakan setelah ditemukannya mesin uap di Inggris oleh James Watt yang munculnya revolusi industri yang juga merupakan revolusi bahan bakar sebab pada masa itu mulai digunakan batu bara dengan skala yang lebih luas menggantikan kayu bakar. Cara kerja mesin uap pada kapal awalnya mengandalkan mesin uap yang menggerakkan roda kayuh seperti kincir air. Gerakan roda tersebut menyebabkan kapal bisa terdorong dengan lebih kencang. Roda kayuh kemudian dalam perkembangannya berubah menjadi propeler, yang dapat meningkatkan manuver kapal lebih baik.

- Kapal Motor

Kapal motor adalah kapal yang digerakkan dengan mesin biasanya menggunakan mesin diesel dua tak atau mesin diesel empat tak. Untuk meningkatkan efisiensi mesin kapal biasanya mesin dilengkapi dengan turbo charger dan intercooler agar mesin pembakaran didalam ruang bakar lebih sempurna. Untuk kapal-kapal ukuran kecil seperti yang digunakan pada speed boat, perahu atau kapal nelayan ukuran kecil banyak yang menggunakan mesin tempel yang menggunakan mesin berbahan bakar premium ataupun bahan bakar minyak tanah. Untuk meningkatkan kecepatan dan untuk mengurangi mesin rusak pada saat berlayar, mesin tempel biasanya digunakan lebih dari satu bahkan empat buah sekaligus.

- Kapal Nuklir

Kapal nuklir adalah kapal yang digerakkan oleh tenaga nuklir yang dihasilkan reaktor nuklir yang ditempatkan didalam kapal. Karena alasan

keselamatan dan politik kapal nuklir yang ditempatkan didalam kapal. Karena alasan keselamatan dan politik kapal nuklir saat ini tidak digunakan untuk kapal sipil tetapi hanya digunakan untuk kebutuhan militer. Dan kapal nuklir sendiri mempunyai keunggulan yaitu tidak membutuhkan udara dalam proses pembakaran atau reaksi nuklir serta tidak menghasilkan emisi gas buang sehingga sangat ideal untuk digunakan pada kapal selam. Dan bila dunia kehabisan energi fosil, mungkin penggunaan nuklir akan dipertimbangkan kembali, masalah keekonomian akan mempengaruhi pengembalian kebijaksanaan disamping teknologi nuklir juga sudah semakin maju dan dapat dioperasikan dengan lebih aman.³¹

³¹.<https://blogkapal.blogspot.com/2015/10/jenis-kapal-menurut-bahan-dan-alat-pengeraknya>.diakses pada hari rabu,04 september 2019 pukul 01:45

BAB 4

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen penumpang jasa angkutan kapal laut yang mengalami kerugian akibat kecelakaan kapal dilaut yaitu melalui bentuk perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum secara preventif diberikan oleh pemerintah yang dilakukan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Pencegahan tersebut dituangkan dalam bentuk peraturan perundang-undangan untuk memberikan batasan-batasan atas hak dan kewajiban yang dilanggar oleh penyedia jasa atau pelaku usaha. Sedangkan perlindungan hukum secara represif merupakan pemberian sanksi terhadap pelanggaran yang telah dilakukan penyedia jasa atau pelaku usaha. Baik sanksi perdata, sanksi administrasi dan sanksi pidana.
2. Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen penumpang jasa angkutan kapal laut yang mengalami kerugian akibat kecelakaan di laut yaitu dilakukan dengan melalui diluar pengadilan (*non litigasi*).Salah satu badan yang bisa menangani sengketa konsumen jasa angkutan kapal laut adalah BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dengan melalui proses mediasi. Lembaga ini merupakan lembaga peradilan konsumen yang bertugas menyelesaikan persengketaan konsumen jasa atau/barang diluar pengadilan. Dalam proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan (*non litigasi*), mediasi juga merupakan proses dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen penumpang jasa angkutan kapal laut yang mengalami kerugian akibat kecelakaan kapal laut. Apabila dalam kasus ini belum mencapai penyelesaian maka bisa melalui proses pengadilan (*litigasi*).

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran, yakni sebagai berikut:

1. Hendaknya pemerintah, masyarakat dan lembaga yang menaungi tentang perlindungan konsumen harus saling berhubungan kerjasama yang baik dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Terutama pada penumpang kapal, penyedia jasa angkutan kapal laut dan pemerintah lebih menerapkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 1999. Oleh sebab itu pemerintah juga belum mengeluarkan Undang-Undang tentang perlindungan konsumen penumpang jasa angkutan kapal laut. Dan dalam permasalahan atau sengketa pada penumpang kapal laut dan penyedia jasa angkutan atau pelaku usaha harus berpedoman pada Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 yaitu tentang Mediasi karena mediasi ini merupakan cara penyelesaian sengketa secara damai yang tepat, efektif, dan dapat membuka akses yang lebih luas kepada para pihak untuk memperoleh penyelesaian yang memuaskan serta berkeadilan.
2. Dengan adanya upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen penumpang jasa angkutan kapal laut yang mengalami kerugian akibat kecelakaan kapal laut, Dengan adanya lembaga BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) yang dibuat pemerintah disetiap wilayah di Indonesia, masalah atau sengketa konsumen jasa penumpang kapal laut yang mengalami kerugian bisa mencapai penyelesaian dan tidak ada lagi pihak yang merasa dirugikan, yaitu dengan melalui proses mediasi atau (*non litigasi*) tanpa harus melalui proses dalam pengadilan (*litigasi*)

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abbas Salim, 2005, *Asuransi dan Manajemen Risiko*, Jakarta: Raja Grafindo persada.
- Ahmadi Miru, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ahmadi Miru dan Sutaman Yado, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo persada.
- Aulia Muthiah, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Burhanuddin S, 2011, *Pemikiran hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Maliki Pres.
- Celina Tri Siswi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Dyah Ochtorina Susanti dan Aan Efendi, 2015, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Joni Emirzon, 2001, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, & Arbitrase)*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media group.
- R. Soeroso, 2000, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: Prenamedia Group.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo.

Susanti Adi Nugroho, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Sentosa Sembiring, 2014, *Hukum Asuransi*, Bandung: Nuansa Aulia

Vinna Sri Yuniarta, 2015, *Perilaku Konsumen*, Bandung: Pustaka Setia.

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kharisma Putra Utama.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Asuransi.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Mediasi

Internet

Dolfri Yandri, 2015 *Penelitian Banyaknya Kecelakaan*

diLaut, [https://www.scribd.com/doc/kecelakaan yang terjadi pada kapal laut.com/](https://www.scribd.com/doc/kecelakaan-yang-terjadi-pada-kapal-laut.com/).diakses rabu, 03 april 2019 pada pukul 21:37

Mukhammad Rizqi Mubaroq, 2012 *Analisa Kecelakaan Kapal*

Laut, [http://www.academia/kecelakaan- kapal- laut/](http://www.academia/kecelakaan-kapal-laut/)diakses pada hari rabu, 03 April 2019 pukul 21:18

Syafrilka, 2010, *Kajian Perlindungan Konsumen Jasa Angkutan laut Penumpang*

di Indonesia, <http://berbuatuntuknegeri-syafrilka.blogspot.com/>diakses hari minggu, 24 Maret 2019, pada pukul 13:30

Tujuan Perlindungan Hukum 2016,

[https://www.suduthukum.com/2016/11/tujun-perlindungan-hukum.](https://www.suduthukum.com/2016/11/tujun-perlindungan-hukum/)diakses hari senin 04 Maret 2019 Pukul 20:20

Tujuan Perlindungan Konsumen 2017,<https://www.plengdut.com/konsumen-perlindungan-tujuan/> diakses hari sabtu 23 Maret 2019 pukul 21:00

Virman Iman,2014, *Prilaku Konsumen*

Jasa,https://www.academia.edu/8205838/MK_Perilaku-Konsumen-Jasa_03/
di akses hari jum at, 22 Maret 2019 pukul 20:00

Lukman Tomayahu 2016,*Badan Perlindungan Konsumen*,

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Badan-Perlindungan-Konsumen-Nasional/>diakses pada hari jumat,19 juli 2019 pukul 22:32



**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 8 TAHUN 1999**

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA.**

- Menimbang** :
- a. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang—Undang Dasar 1945;
 - b. bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka ragam barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
 - c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;
 - d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab;
 - e. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
 - f. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan kesimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
 - g. bahwa untuk itu perlu dibentuk Undang-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 kepala konsumen.
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan

dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

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

BAB II ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

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

Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan:

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

BAB III HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Pertama Hak dan Kewajiban Konsumen

Pasal 4

Hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk 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 kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
 - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pasal 9

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

Pasal 12

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

Pasal 13

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

Pasal 14

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk:

- a. Tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. Mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
- c. Memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. Mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Pasal 15

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

Pasal 16

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

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

Pasal 17

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

BAB V

KETENTUAN PERCANTUMAN KLAUSULA BAKU

Pasal 18

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli 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 perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
 - 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 bertentangan dengan Undang-undang ini.

BAB VI

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

Pasal 19

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 20

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab 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 tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidakmemberi tanggapan dan/atau tidakmemenuhi ganti rugi atas 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 :
 - a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26

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

Pasal 27

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

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

Pasal 28

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

BAB VII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Pertama Pembinaan

Pasal 29

- (1) Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
- (2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atau 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 sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua Pengawasan

Pasal 30

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

BAB VIII

BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL

Bagian Pertama

Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas

Pasal 31

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

Pasal 32

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

Pasal 33

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

Pasal 34

- (1) Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam pasal 33 Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas :
 - a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusuna kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
 - c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
 - d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - e. menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
 - f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
 - g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.

Bagian Kedua
Susunan Organisasi dan Keanggotaan

Pasal 35

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

Pasal 36

Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur :

- a. Pemerintah;
- b. Pelaku usaha;
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- d. Akademisi; dan
- e. Tenaga ahli.

Pasal 37

Persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah :

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

Pasal 38

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena :

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

Pasal 39

- (1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional di bantu 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) dalam keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 40

- (1) Apabila diperlukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat membentuk perwakilan di Ibu Kota Daerah Tingkat I untuk membantu pelaksanaan tugasnya.

- (2) Pembentukan perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan lebih lanjut dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 41

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

Pasal 42

Biaya untuk pelaksanaan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja negara dan sumber lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 43

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

BAB IX LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT

Pasal 44

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

Pasal 46

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :
- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu yang berbentuk badan 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/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 pengadilan 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 pengadilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

BAB XI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Pasal 49

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

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

Pasal 50

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

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

Pasal 51

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen 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 pencatuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang 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 penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberikan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap 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 menanganai dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis
- (2) Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ganjil dan sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dalam Pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh seorang panitera.
- (3) Putusan majelis bersifat final dan mengikat.

- (4) Ketentuan teknis lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 55

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

Pasal 56

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

Pasal 58

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

BAB XII PENYIDIKAN

Pasal 59

- (1) Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu dilingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.
- (2) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang :
 - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan pemeriksaan terhadap orang atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - d. melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;

- e. melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang di duga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang 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 49 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua Sanksi Pidana

Pasal 61

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

Pasal 62

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

Pasal 63

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dalam pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa :

- a. Perampasan barang tertentu;
- b. Pengumuman putusan hakim;
- c. Pembayaran ganti rugi;
- d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. Pencabutan izin usaha.

BAB XIV KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 64

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

**BAB XV
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 65

Undang-undang ini mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun sejak diundangkan.
Agar setiap orang yang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta
Pada tanggal 20 April 1999
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

ttd.

BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE

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

ttd.

AKBAR TANDJUNG

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 1999 NOMOR 42