



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT
ADANYA PENYALAHGUNAAN DISKON DAN PROMO
BERHADIAH YANG DILAKUKAN OLEH PELAKU
USAHA DALAM PEMBELIAN PRODUK
KOSMETIK YANG MERUGIKAN
KEPENTINGAN KONSUMEN**

*LEGAL PROTECTION OF THE CONSUMER AS A RESULT OF THE MISUSE
OF DISCOUNT AND PROMO PRIZE CONDUCTED BY BUSINESSMEN IN
THE PURCHASE OF COSMETIC PRODUCT WHICH HARMS THE
INTERESTS OF CONSUMER*

Oleh :
CITRA AMALIAH GARNIDA
NIM: 120710101037

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2016**



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT
ADANYA PENYALAHGUNAAN DISKON DAN PROMO
BERHADIAH YANG DILAKUKAN OLEH PELAKU
USAHA DALAM PEMBELIAN PRODUK
KOSMETIK YANG MERUGIKAN
KEPENTINGAN KONSUMEN**

*LEGAL PROTECTION OF THE CONSUMER AS A RESULT OF THE MISUSE
OF DISCOUNT AND PROMO PRIZE CONDUCTED BY BUSINESSMEN IN
THE PURCHASE OF COSMETIC PRODUCT WHICH HARMS THE
INTERESTS OF CONSUMER*

Oleh :
CITRA AMALIAH GARNIDA
NIM: 120710101037

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2016**

MOTTO

“Mari hidup sederhana dan jangan terjebak dalam budaya konsumtif”

(Hasto Wardoyo, Bupati Kulon Progo)¹



¹ Jogjadaily.com/2015/08/ngopo-tuku

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tua saya, Ayahanda Mustajib dan Ibunda Ida Susiani, atas untaian do'a, curahan kasih sayang, segala perhatian dan dukungan yang telah diberikan dengan tulus ikhlas;
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang saya banggakan;
3. Bapak dan Ibu Guru saya sejak Taman Kanak-kanak sampai tingkat Menengah Atas, serta Bapak dan Ibu Dosen di tingkat Sarjana Strata I, yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu-ilmunya yang sangat bermanfaat dan berguna serta membimbing dengan penuh kesabaran.

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT
ADANYA PENYALAHGUNAAN DISKON DAN PROMO
BERHADIAH YANG DILAKUKAN OLEH PELAKU
USAHA DALAM PEMBELIAN PRODUK
KOSMETIK YANG MERUGIKAN
KEPENTINGAN KONSUMEN**

*LEGAL PROTECTION OF THE CONSUMER AS A RESULT OF THE MISUSE
OF DISCOUNT AND PROMO PRIZE CONDUCTED BY BUSINESSMEN IN
THE PURCHASE OF COSMETIC PRODUCT WHICH HARMS THE
INTERESTS OF CONSUMER*

SKRIPSI

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

Oleh :

CITRA AMALIAH GARNIDA
NIM: 120710101037

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2016**

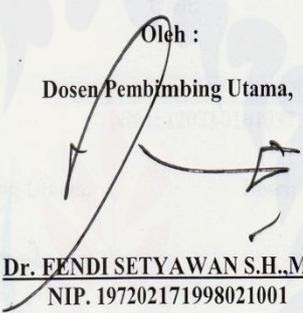
PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

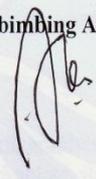
TANGGAL 15 September 2016

Oleh :

Dosen Pembimbing Utama,


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

Dosen Pembimbing Anggota,


EDI WAHJUNI SH.,M.Hum
NIP. 196812302003122001

PENGESAHAN

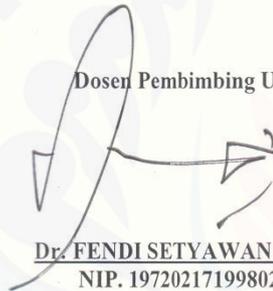
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT
ADANYA PENYALAHGUNAAN DISKON DAN PROMO
BERHADIAH YANG DILAKUKAN OLEH PELAKU
USAHA DALAM PEMBELIAN PRODUK
KOSMETIK YANG MERUGIKAN
KEPENTINGAN KONSUMEN

Oleh:

CITRA AMALIAH GARNIDA

NIM: 120710101037

Dosen Pembimbing Utama,



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

Dosen Pembimbing Anggota,



EDI WAHJUNI S.H., M.Hum
NIP. 196812302003122001

Mengesahkan:

Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Penjabat Dekan



Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H.
NIP. 197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 15
Bulan : September
Tahun : 2016

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum
Universitas Jember,

PANITIA PENGUJI:

Ketua

IKARINI DANI WIDIYANTI, S.H., M.H.
NIP. 197306271997022001

Sekretaris

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

ANGGOTA PANITIA PENGUJI :

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

EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum
NIP. 196812302003122001

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : CITRA AMALIAH GARNIDA

NIM : 120710101037

Program Studi / Jurusan : Ilmu Hukum / Perdata-Ekonomi

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul : **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Adanya Penyalahgunaan Diskon dan Promo Berhadiah yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha Dalam Pembelian Produk Kosmetik yang Merugikan Kepentingan Konsumen** adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Penulis bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 Mei 2016

Yang menyatakan,



Citra Amaliah Garnida
CITRA AMALIAH GARNIDA
NIM: 120710101037

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan syukur yang tak terhingga penulis ucapkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini yang berjudul PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT ADANYA PENYALAHGUNAAN DISKON DAN PROMO BERHADIAH YANG DILAKUKAN OLEH PELAKU USAHA DALAM PEMBELIAN PRODUK KOSMETIK YANG MERUGIKAN KEPENTINGAN KONSUMEN. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum serta mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Allah SWT yang sudah membantu penulis dalam mempermudah segala urusan penulis mengerjakan skripsi ini mulai dari awal hingga akhir.
2. Bapak Dr. Fendy Setyawan SH.,M.H., Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan petunjuknya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
3. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum., Dosen Pembantu Pembimbing yang juga bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan petunjuknya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
4. Ibu Ikarini Dani Widiyanti, S.H.,M.H., Ketua Penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih baik;
5. Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H., Sekretaris Penguji yang juga bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih baik;

6. Bapak Dr. Nurul Gufron, S.H., M.H., Penjabat Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Ibu Dr. Dyah Octorina Susanti, S.H., M.Hum., Penjabat Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember;
9. Bapak Iwan Rachmat Soetijono, S.H., M.H., Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
10. Kedua orang tua penulis, Mustajib dan Ida Susiani yang telah memberikan bimbingan, kasih sayang, doa dan dukungannya;
11. Yhunanto Surya Prasetyo Utomo yang telah memberikan semangat, motivasi dan kasih sayangnya kepada penulis;
12. Sahabat karib penulis sekaligus saudara bagi penulis selama kuliah Rodhiyah Ratih Kamiliyasi S.H, Lubis Ubaid S.H, Ifani Enggar Pratiwi S.H, Alphian Fazar Nuhrahma S.H, Putri Ariya Dita, Arif Rahadian S.H, Rizka Rahma Naninda, Charina Marietasari S.H, Dimas Purnayoga S.H, Yudha Prakoso, Rizal Firmansyah, Gillang Pamungkas, Regita Sari Dwi, Enha Sorandri, putri sukarsan, Fandi Septi Riyanto, Aulia Yosi, Elsa kristina, Nadyah Bob Said, Hadyan Utomo, Megawati Priellita S.H, Yora Tasya, Dona Laurensia, yang telah memberikan semangat, canda tawa dan hiburan ketika masa kuliah ini;
13. Teman – teman seperjuangan angkatan 2012 Fakultas Hukum Universitas Jember, atas semangat dan kerjasamanya;
14. Semua pihak yang turut serta membantu kelancaran skripsi ini.

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

Jember, 11 Mei 2016

RINGKASAN

Pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini banyak bermunculan berbagai macam produk barang atau pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen di tanah air, baik melalui promosi, iklan, maupun penawaran secara langsung. Diskon dan promo merupakan salah satu cara untuk menarik minat konsumen dari pelaku usaha kepada konsumen, diharapkan dengan adanya diskon maka konsumen dapat lebih tertarik dan membeli produk kosmetik tersebut. Saat ini tidak jarang pelaku usaha yang bermain curang serta menyesatkan.

Rumusan masalah dalam penelitian skripsi ini ada tiga yaitu, (1) Bagaimana pengaturan yang terkait dengan pemberian diskon dan promo berhadiah terhadap penjualan produk kosmetik yang dilakukan oleh pelaku usaha? (2) Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha yang menjual produknya menerapkan diskon dan promo berhadiah yang merugikan kepentingan konsumen? (3) Apa upaya yang dapat ditempuh oleh konsumen yang dirugikan akibat adanya penyalahgunaan diskon dan promo berhadiah yang dilakukan oleh pelaku usaha?

Tujuan penulisan agar dalam penelitian skripsi ini dapat diperoleh sasaran yang dikehendaki. Maka perlu ditetapkan suatu tujuan penulisan. Adapun tujuan penulisan disini dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Metode penelitian skripsi ini adalah Yuridis Normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Tipe penelitian yuridis 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. Hasil dari penelitian ini adalah, Pengaturan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh produk kosmetik dibuat untuk membatasi tatacara penjualan pelaku usaha dalam mempromosikan barangnya agar tidak merugikan konsumen, karena dilatarbelakangi oleh pertimbangan, bahwa kegiatan bisnis yang dilakukan oleh pelaku usaha sering tidak jujur, sehingga tanpa adanya pengaturan maka perbuatan curang yang dilakukan pelaku usaha dalam kegiatan perdagangan semakin banyak. Terdapat 4 (empat) pengaturan yaitu UUPK, KUHPidana, KUHPerdara, UU Penyiaran. Apabila dari awal pelaku usaha sudah memberikan informasi yang jelas mengenai harga barang sesuai dengan yang ditawarkan kepada konsumen maka pelaku usaha lepas dari tanggung jawab tersebut. Upaya penyelesaian sengketa konsumen yang melibatkan konsumen dengan pelaku usaha dapat dilakukan secara non litigasi maupun litigasi, dimana non litigasi melalui lembaga di luar pengadilan yaitu BPSK dan LPSK, sedangkan secara litigasi melalui pengadilan umum. Sebelum melalui lembaga diluar pengadilan (*non litigasi*) dapat diselesaikan secara musyawarah kekeluargaan.

Kesimpulan dalam skripsi ini adalah, *Pertama*, Pengaturan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh produk kosmetik dibuat untuk membatasi tatacara penjualan pelaku usaha dalam mempromosikan barangnya agar tidak merugikan konsumen, karena dilatarbelakangi oleh pertimbangan, bahwa kegiatan bisnis yang dilakukan oleh pelaku usaha sering tidak jujur, sehingga tanpa adanya pengaturan maka perbuatan curang yang

dilakukan pelaku usaha dalam kegiatan perdagangan semakin banyak. Terdapat 4 (empat) pengaturan yaitu UUPK, KUHPidana, KUHPerdara, UU Penyiaran. Pengaturan yang ditinjau dari UUPK mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh produk kosmetik yang dijual oleh pelaku usaha yang menerapkan diskon dan promo berhadiah yaitu Pasal 9 ayat (1) huruf a, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 13 UUPK. Pengaturan yang ditinjau dari KUHPerdara mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh produk kosmetik yang dijual oleh pelaku usaha yang menerapkan diskon dan promo kosmetik yang dijual oleh pelaku usaha yang menerapkan diskon dan promo berhadiah yaitu Pasal 1321, Pasal 1328, Pasal 1365. *Kedua*, Apabila terbukti bahwa informasi diskon yang diberikan sesuai dan tidak menyesatkan maka pelaku usaha tidak berkewajiban untuk bertanggung jawab. *Ketiga*, Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan pelaku usaha akibat tidak ditepatinya pemberian hadiah dan penyalahgunaan pemberian diskon tersebut, dapat dilakukan secara *non litigasi* maupun secara *litigasi* sesuai dengan pasal 45 ayat 2 UUPK. Upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*non litigasi*), konsumen dapat melakukan Alternatif Resolusi Masalah atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR) ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Selain itu pelaku usaha dan konsumen dapat menyelesaikan sengketanya dengan cara musyawarah kekeluargaan untuk mendapatkan kesepakatan perdamaian. Upaya penyelesaian sengketa secara *litigasi*, demi dapat menggugat pelaku usaha melalui Pengadilan didasari pada Pasal 48 UUPK. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan pada pasal 45 UUPK.

Saran dalam skripsi ini adalah, *Pertama*, Hendaknya bagi pelaku usaha tidak memperlakukan diskon pada suatu produk kosmetik karena produk kosmetik merupakan kebutuhan bagi kaum wanita. Selain itu kejujuran untuk pemberian harga diskon dan kejujuran dalam pemberian hadiah yang benar – benar memang ada dan tidak dibuat – buat yang seolah – olah ada hadiahnya sehingga konsumen terhindar dari kerugian yang disebabkan kelalaian dari pelaku usaha. Apabila terjadi sengketa Konsumen dan pelaku usaha, sebaiknya menyelesaikan permasalahannya dengan musyawarah kekeluargaan terlebih dahulu sebelum menyelesaikan lewat BPSK, LPKSM dan badan lainnya serta di pengadilan umum. *Kedua*, Hendaknya bagi pelaku usaha bertanggung jawab dalam melakukan kegiatan usaha dan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, dan apabila SPG dalam hal ini yang bersalah maka sebaiknya perusahaan menegur dan memberi sanksi bagi yang melakukan kecurangan terhadap konsumen. *Ketiga*, Seyogyanya bagi pemerintah melakukantindakan mengenai penyalahgunaan diskon yang selalu terjadi di pusat pembelanjaan agar konsumen tidak dirugikan lagi dengan pelaku usaha yang makai sitem diskon pada penjualan. *Keempat*, Hendaknya konsumen dalam melakukan transaksi jual beli produk kosmetik, harus lebih teliti dan berhati – hati dalam bertransaksi, dan konsumen juga perlu untuk membandingkan harga diskon suatu produk kosmetik dari tempat lain agar konsumen tidak tertipu oleh harga diskon yang diberikan oleh pelaku usaha

DAFTAR ISI

	Hal
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	xii
Halaman Daftar Isi	xiv
Halaman Daftar Lampiran.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penulisan.....	5
1.5 Metode Penelitian	5
1.5.1 Tipe Penelitian	6
1.5.2 Pendekatan Masalah.....	6
1.5.3 Bahan Hukum.....	7
1.5.4 Analisis Bahan Hukum	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Perlindungan Konsumen.....	10
2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	10
2.1.2 Asas-Asas Perlindungan Konsumen	11
2.1.3 Tujuan Perlindungan Konsumen.....	12

2.2	Konsumen	13
2.2.1	Pengertian Konsumen	13
2.2.2	Hak dan Kewajiban Konsumen.....	14
2.3	Pelaku Usaha.....	16
2.3.1	Pengertian Pelaku Usaha.....	16
2.3.2	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	17
2.3.3	Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	18
2.4	Produk.....	19
2.4.1	Pengertian Produk	19
2.4.2	Produk Kosmetik.....	20
2.4.3	Jenis-Jenis Produk.....	21
2.4.4	Standarisasi Produk.....	23
2.5	Promo dan Diskon.....	24
2.5.1	Pengertian Promo dan Diskon.....	24
2.5.2	Tujuan Promo dan Diskon	25
2.5.3	Jenis-Jenis Promo dan Diskon	26

BAB III PEMBAHASAN

3.1	Pengaturan yang Terkait dengan Pemberian Diskon dan Promo Berhadiah terhadap Penjualan Produk Kosmetik yang Dilakukan oleh Pelaku Usaha.....	28
3.1.1	Pengaturan yang Terkait dengan Pemberian Diskon dan Promo Berhadiah di tinjau dari Undang – Undang Perlindungan Konsumen	31
3.1.2	Pengaturan yang Terkait dengan Pemberian Diskon dan Promo Berhadiah di tinjau di Luar Undang – Undang Perlindungan Konsumen	38
3.1.3	Pengawasan dan Pembinaan yang Terkait dengan Pemberian Diskon dan Promo Berhadiah dari Pemerintah.....	42
3.1.4	Pengawasan dan Pembinaan yang Terkait dengan Pemberian Diskon dan Promo Berhadiah dari Pemerintah di Tinjau dari Luar UUPK.....	44

3.2	Tanggung jawab pelaku usaha yang menjual produknya menerapkan diskon dan promo berhadiah yang merugikan kepentingan konsumen.....	46
3.3.	Upaya Hukum yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen yang Dirugikan Akibat Adanya Penyalahgunaan Diskon dan Promo Berhadiah yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha	53
3.3.1.	Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen Diluar Pengadilan (<i>Non Litigasi</i>)	55
3.3.2.	Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan (<i>Litigasi</i>)	72
BAB IV PENUTUP		
4.1	Kesimpulan	76
4.2	Saran – saran	77
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR LAMPIRAN

1. Contoh kasus penipuan diskon dan promo hadiah oleh sales produk kanebo kosmetik di matahari;
2. Laporan Pengaduan konsumen dari YLPK Jawa timur tahun 2014.



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini banyak bermunculan berbagai macam produk barang atau pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen di tanah air, baik melalui promosi, iklan, maupun penawaran secara langsung.¹ Dengan adanya transaksi perdagangan bebas ini maka kebutuhan setiap manusia dapat terpenuhi secara lebih mudah.

Kondisi yang demikian dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen cenderung dijadikan obyek aktivitas bisnis pelaku usaha untuk meraup keuntungan sebesar – besarnya melalui kiat iklan, promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.² Pelaku usaha seringkali menggunakan cara penjualan yang curang dengan memberikan diskon dan promo berhadiah yang merugikan konsumen, tetapi hal ini dapat dilindungi melalui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang diatur di dalam Pasal 13 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yang mana menyatakan :

“Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang, dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/jasa lain secara Cuma-Cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya .”

Hukum perlindungan konsumen dibuat juga untuk mencegah pelaku usaha yang mengarah ke penipuan atau praktik tertentu yang tidak adil dan memperoleh keuntungan atas persaingan dan juga memberikan perlindungan terhadap mereka yang memiliki kelemahan dan tidak dapat menjaga diri mereka.³

¹Happy Susanto, 2008, *Hak – Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, hlm 1.

² Kurniawan, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Universitas Brawijaya Press, hlm 2.

³M. Sadar, MOH. Taufik Makarao dan Habloel Mawadi, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: Akademia, hlm 10.

Salah satu cara penjualan produk kosmetik yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk memikat konsumen dan memperoleh keuntungan dengan cara memberikan diskon dan promo hadiah yang ditawarkan kepada konsumen dengan ketentuan dan syarat tertentu, sedangkan promosi dalam perdagangan tidak boleh menyesatkan pihak konsumen. Promosi dalam hal ini telah diatur dalam Undang – Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan dan Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran (selanjutnya disebut UU Perdagangan dan UU Penyiaran).

Pada suatu surat pembaca terdapat adanya aduan mengenai produk – produk yang sering merugikan salah satunya yaitu produk kosmetik. Berawal dari konsumen yang dijanjikan mendapatkan diskon dengan pembelian sejumlah yang ditentukan, lalu pelaku usaha juga memberikan promo hadiah kepada konsumen dengan syarat harus membeli produk lagi agar mendapatkan diskon sekaligus promo hadiah tersebut, dalam hal ini konsumen dijanjikan oleh pelaku usaha dengan memberikan promo hadiah berupa 1 (satu) set produk kosmetik beserta tasnya. Setelah konsumen melakukan transaksi pembayaran, pelaku usaha hanya memberikan 1 (satu) produk saja yang tidak sesuai pada awal perjanjian selain itu produk yang dikenakan diskon juga harganya tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, dalam hal ini konsumen terpengaruh dengan adanya bahasa diskon dan promo berhadiah karena ketidaktahuan dan ketidakmengertiannya, maka banyak konsumen yang terpengaruh untuk membeli terlebih dahulu barang – barang atau produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha tersebut. Konsumen kecewa dalam hal ini, karena pelaku usaha tidak menepati atau tidak memenuhi apa yang diiklankan atau di perjanjikan dan menyalahi aturan dalam melakukan promosi perdagangan kepada konsumen.



Sumber : www.suratpembaca.web.id

9	1. Sdr. Djony Tanumihardjo Head of Surabaya Tunjungan Office PT. ASURANSI WAHANA TATA 2. Pimpinan PT BCA Finance Surabaya II BCA Cabang Galaxy Lt. 3 SURABAYA	Kelvin Sanjaya, Jl. Margorejo Indah C-343 Surabaya	Klaim asuransi mobil tidak dikabulkan karena melewati batas waktu yang tertera dalam klausula baku	3 Maret 2014	Pemberian asuransi sebesar 75% dari total nilai asuransi yang seharusnya dibayarkan kepada Tertanggung	NLT
10	CLINIQUE Sogo tunjungan Plaza, Surabaya	Windiyantika Putri Anita, Lebakrejo asri no 19b, Surabaya	Hadiah kosmetik yang diberikan tidak sesuai perjanjian awal yaitu berupa satu set tas berisi kosmetik senilai Rp. 800.000	9 Maret 2014	Pemberian ganti rugi sesuai yang dijanjikan berupa satu set tas berisi kosmetik CLINIQUE senilai Rp 800.000	NLT
11	Ananta/ Wisnu Wardana, BIG TV KABEL, Jl. Di Ponegoro 70	OEI SWIE FANG, Puri Asri PA 36 Pakuwon City Surabaya.	Tidak ada pemasangan dan hanya dijanjikan saja.	17 Maret 2014	Minta maaf di Koran Jawa Pos sebanyak 3 kali dan uang dikembalikan.	NLT
12	SKII Sogo tunjungan plaza, surabaya	Charlita Wisesa, taman sakura regency blok AK- 14, surabaya	Harga promo masih berlaku, tetapi pembayaran di kasir harga normal Tidak sesuai dengan yang ditawarkan	18 Maret 2014	Mohon ada kebijakan dari SK-II tunjungan plaza untuk pemberian informasi yang jelas dan penggantian uang ganti rugi	NLT
13	Danual Simanjutak, BNI CARD CENTER/BTK, Surabaya, Jl. Kedung Doro 81-87 Surabaya.	Nunung Setia Ningrum Pertwi, Jl. Putat indah tengah I No.12 Surabaya.	Kartu kredit sudah ditutup, masih ada tagihan sehingga diblacklist Bank Indonesia	25 Maret 2014	Menghapus seluruh koleks 5 pada SID (Sistem Informasi Debitur) Bank Indonesia, Mengembalikan transfer sebesar Rp. 5.000.000,- yang tidak terbelu beserta bunga.	NLT
14	Donny Gunawan, PT MULTI BANGUN SARANA, Jl. Raya Darmo No.54 Gedung Doro- Surabaya.	Edison Leonardo L. Tobing, SE, Jl. Gadel Sari Madya III No.11	Penyelesaian pembangunan Perumahan di oasis selatan II/10 yang tidak kunjung ada kepastian.	26 Maret 2014	Pemberian kompensasi kontrak rumah dari Developer	NLT
15	Didi Adhya H, SH, Mkn., PT. EKA PERMATA SURYA SENTOSA, Perum Mandiri Residence C1/24-25 Krian Sidoarjo.	Galih Mahendra, Ds. Kauman No.9 Kedung cangkkring, Sidoarjo.	Keterlambatan developer membangun pesanan rumah tidak sesuai dengan janjinya	14 April 2014	Mengganti biaya sewa rumah dan transportasi sebesar Rp. 20.000.000,-	NLT
16	PT. ANUGRAH BERKAH AGUNG, Perum Galaxy Suci Residence, Jl. KH Syafiq 15 Gresik.	Nanang agung sujeno, Jl. Sulawesi I No.22 Gresik.	Membeli rumah di perum galaxy suci Residence dan sampai saat ini belum ada realisasi.	17 April 2014	Sesuai dengan Uang muka yang diberikan agar dikembalikan penuh.	NLT
17	JURUQUE INDONESIA	Sri indah sari, Perum wonorejo Indah blok I – 5, sidoarjo	Harga diskon dari promo tidak sesuai dengan yang tercantum pada informasi awal	2 Juni 2014	Diberikan harga yang sesuai dengan yang diperjanjikan atau uang dikembalikan sepenuhnya	NLT

Sumber : YLPK Jawa Timur/File2012/2013/2014.

Berdasarkan latar belakang dapat dilihat bahwa pentingnya perlindungan hak – hak konsumen terhadap penyalahgunaan diskon dan promo berhadiah melalui pembelian produk yang dilakukan oleh pelaku usaha yang sering terjadi di masyarakat. Hal inilah yang menyebabkan penulis tertarik untuk menganalisis dan menulis karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Akibat Adanya Penyalahgunaan Diskon dan Promo**

Berhadiah yang Dilakukan oleh Pelaku Usaha dalam Pembelian Produk Kosmetik yang Merugikan Kepentingan Konsumen”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka permasalahan yang dibahas yaitu :

1. Bagaimana pengaturan yang terkait dengan pemberian diskon dan promo berhadiah terhadap penjualan produk kosmetik yang dilakukan oleh pelaku usaha?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha yang menjual produknya menerapkan diskon dan promo berhadiah yang merugikan kepentingan konsumen?
3. Apa upaya yang dapat ditempuh oleh konsumen yang dirugikan akibat adanya penyalahgunaan diskon dan promo berhadiah yang dilakukan oleh pelaku usaha?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan arah atau sasaran yang hendak dicapai dengan diadakannya suatu penelitian. Penelitian proposal skripsi ini memiliki dua tujuan, yaitu:

1.3.1 Tujuan Umum

1. Memenuhi dan melengkapi tugas sebagai persyaratan pokok yang bersifat akademis untuk mencapai gelar Sarjana Hukum sebagaimana kurikulum Fakultas Hukum Universitas Jember;
2. Sarana untuk menerapkan ilmu dan pengetahuan hukum yang telah diperoleh dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan membandingkan praktik yang terjadi didalam masyarakat; dan
3. Memberikan sumbangan pikiran yang berguna bagi masyarakat dan khususnya civitas Fakultas Hukum Universitas Jember

1.3.2 Tujuan khusus :

1. Mengetahui dan memahami pengaturan yang terkait barang promoyang memberikan diskon dan hadiah terhadap penjualan produk yang dilakukan oleh pelaku usaha khususnya terkait dengan kebutuhan masyarakat dalam rangka melindungi kepentingan konsumen.
2. Mengetahui dan memahami tanggung jawab pelaku usaha yang menjual produknya menerapkan diskon dan promo berhadiah yang merugikan kepentingan konsumen.
3. Mengetahui dan memahami upaya hukum yang dapat ditempuh olehkonsumen yang dirugikan akibat adanya penyalahgunaan sistem promo dengan memberikan diskon dan hadiah yang dilakukan oleh pelaku usaha.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dalam skripsi ini adalah :

1. Sebagai referensi bagi para penstudi atau peminat kajian Ilmu Hukum, tentang perlindungan hukum terhadap konsumen akibat adanya penyalahgunaan diskon dan promo berhadiah yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam pembelian produk kosmetik yang merugikan kepentingan konsumen
2. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang telah dirugikan akibat adanya penyalahgunaan diskon dan promo berhadiah yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam pembelian produk kosmetik yang merugikan kepentingan konsumen.

1.5 Metode Penelitian

Penelitian hukum merupakan suatu proses berpikir untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.⁴Suatu penelitian ilmiah dimaksudkan untuk

⁴ Peter Mahmud Marzuki, 2014, *Penelitin Hukum*, Jakarta: Kencana Prenda Media Group, hlm. 227.

memperoleh pengetahuan yang benar tentang obyek yang diteliti berdasarkan serangkaian langkah yang diakui komunitas sejawat dalam suatu bidang keahlian (intersubjektif). Dua Syarat yang harus dipenuhi sebelum mengadakan penelitian ilmiah dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan yakni penulis harus memahami terlebih dahulu konsep dasar ilmu pengetahuan dan metodologi penelitian disiplin ilmu tersebut.

Dalam suatu penelitian hukum, konsep dasar tentang ilmu hukum menyangkut sistem kerja dan sisi ilmu hukum haruslah sudah dikuasai. Dan selanjutnya yaitu penguasaan metodologi penelitian sebagai pertanggungjawaban ilmiah terhadap komunitas pengembangan ilmu hukum.⁵ Hal tersebut sebagai sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran - kebenaran secara sistematis, metodologis, dan konsisten.

1.5.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah Yuridis Normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Tipe penelitian yuridis 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

1.5.2 Pendekatan Masalah

Di dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan. Dengan pendekatan tersebut, penulis akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabnya.

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.

⁵ *Ibid.*

⁶ *Ibid* hlm.194

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 bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi.⁷
2. Pendekatan Konseptual (*Conseptual Approach*)
Pendekatan Konseptual yaitu suatu metode pendekatan melalui pendekatan dengan merujuk pada prinsip-prinsip hukum. Prinsip-prinsip ini dapat diketemukan dalam pandangan-pandangan sarjana ataupun doktrin-doktrin hukum.⁸

Suatu penelitian normatif tentu harus menggunakan pendekatan perundang-undangan, karena yang akan diteliti adalah aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral suatu penelitian. Pendekatan konseptual beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, penulis akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi.

1.5.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan sarana dari suatu penulisan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya. Bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah bahan hukum yang dipergunakan dalam skripsi ini, meliputi bahan hukum primer, dan bahan hukum sekunder, yaitu :

1.5.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan. Bahan

⁷*Ibid*, hlm.93

⁸*Ibid*, hlm.138

hukum primer yang akan dipergunakan dalam mengkaji setiap permasalahan dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran.
3. Undang – Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.

1.5.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah juga seluruh informasi tentang hukum yang berlaku atau yang pernah berlaku di suatu negeri. Bahan-bahan hukum sekunder ini adalah buku-buku teks, ensiklopedia hukum, laporan penelitian hukum, jurnal hukum yang memuat tulisan-tulisan kritik para ahli dan para akademisi terhadap berbagai produk hukum perundang-undangan dan putusan pengadilan, notulen-notulen seminar hukum, memori-memori yang memuat opini hukum, terbitan, dan deklarasi-deklarasi.⁹

1.5.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan Penunjang dari sumber hukum primer dan sekunder, sumber bahan non hukum dapat berupa, internet, ataupun laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penulisan skripsi.¹⁰

1.5.4 Analisis Bahan Hukum

Cara untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul dipergunakan metode analisa bahan hukum deduktif, yaitu suatu metode penelitian berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data dengan seperangkat data yang lain dengan sistematis berdasarkan kumpulan bahan hukum yang diperoleh, ditambahkan pendapat para sarjana yang mempunyai hubungan dengan bahan

⁹Dyah Ochtorina dan A'an Efendi, 2014, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm 87.

¹⁰Peter Mahmud Marzuki, *op.cit*, hlm. 164

kajian sebagai bahan komparatif. Langkah-langkah selanjutnya yang dipergunakan dalam melakukan suatu penelitian hukum, yaitu :¹¹

- a) Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan ;
- b) Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non-hukum ;
- c) Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan
- d) Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum
- e) Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.

Melalui langkah-langkah tersebut maka akan didapatkan kesesuaian hubungan antara suatu data dengan data lainnya sehingga penelitian hukum ini dapat menemukan kesimpulan

¹¹ *Ibid*, hlm. 171

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Konsumen

2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.¹ Perlindungan hukum bagi konsumen untuk melindungi hak-hak konsumen dalam bentuk perundang-undangan.

Perlindungan diberikan kepada konsumen karena posisi tawar konsumen yang lemah dan sebagai tujuan hukum yakni memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat atau konsumen. Perlindungan hukum kepada masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen. Menurut Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen menurut Az Nasution berpendapat bahwa perlindungan konsumen merupakan hukum yang memuat asas – asas atau kaidah – kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.²

Perlindungan Konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat – akibat dari pemakaian barang dan jasa itu. Cakupan perlindungan konsumen dalam dua aspeknya itu, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang – undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan – persoalan

¹Zulham.,2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana. hlm. 21

²Celina Tri Siwi Krisyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm 22

mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk, dan sebagainya, apakah telah sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Juga, persoalan tentang bagaimana konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengonsumsi produk yang tidak sesuai.

2. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat – syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan – persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purnajual, dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.³

Pada umumnya pelaku usaha membuat atau menetapkan syarat – syarat perjanjian secara sepihak tanpa memperhatikan dengan sungguh – sungguh kepentingan konsumen sehingga bagi konsumen tidak ada kemungkinan untuk mengubah syarat – syarat itu guna mempertahankan kepentingannya. Seluruh syarat yang terdapat pada perjanjian, sepenuhnya atas kehendak pihak produsen – pelaku usaha barang dan atau jasa.

2.1.2 Asas – Asas Perlindungan Konsumen

Undang-undang perlindungan konsumen menyebutkan lima prinsip pengaturan yang dikaitkan dengan asas-asas Adapun asas-asas pembangunan nasional, yaitu asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepatian hukum yang diatur di dalam pasal 2 UUPK. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu⁴:

1. Asas Manfaat
Asas ini dimaksudkan untuk mengamatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas Keadilan
Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan

³ Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm 8.

⁴ Ahmad Miru dkk, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm 25.

kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

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

5. Asas kepastian hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Asas perlindungan konsumen menurut Radbruch dan Achmad Ali menyebutkan bahwa asas perlindungan konsumen hanya ada 3 (tiga) yaitu asas keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum yang disebut sebagai tiga ide dasar hukum atau tiga nilai dasar hukum, yang berarti dapat dipersamakan dengan asas hukum, tetapi Achmad Ali tidak semuanya setuju karena tidak semuanya menggunakan asas prioritas dalam keadilan baru kemanfaatan dan terakhir kepastian hukum, Achmad Ali lebih realistis jika menganut asas prioritas yang kasuistis, artinya tujuan hukum di prioritaskan sesuai kasus yang dihadapi.⁵ Pada uraian asas perlindungan konsumen diatas memberikan perlakuan yang sama terhadap semua individu.

2.1.3 Tujuan Perlindungan Konsumen

Pada umumnya tujuan perlindungan konsumen digunakan untuk melindungi konsumen dari kerugian atas pembelian produk barang/ jasa yang beredar di masyarakat. Semua orang yang telah menggunakan produk barang dan/atau jasa yang beredar di masyarakat (pasaran) dapat dikategorikan sebagai konsumen. Begitu besarnya jumlah konsumen yang menggantungkan kebutuhannya pada suatu produk yang beredar di masyarakat, menyebabkan

⁵*Ibid.* hlm 26

keberadaannya perlu mendapat perlindungan. Menurut Pasal 3 UUPK yang mengatur tujuan perlindungan konsumen, yaitu :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pada uraian diatas tujuan perlindungan konsumen diatur dalam pasal 3 UUPK yaitu membantu masyarakat yang menggantungkan kebutuhannya pada suatu produk yang beredar agar tidak dirugikan oleh pelaku usaha.

2.2 Konsumen

2.2.1 Pengertian Konsumen

Di Amerika Serikat, pengertian konsumen meliputi “korban produk yang cacat” yang bukan hanya meliputi pembeli, tetapi juga korban yang bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai.⁶

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang⁷.

Menurut pasal 1 angka 2 UUPK, konsumen adalah :

⁶Ibid.hlm. 7

⁷ Celina Tri Siwi Krisyanti, *op.cit*, hlm 22

“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 diperdagangkan”.

Konsumen menurut Inosentius Samsul menyebutkan konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh dari cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan. Marian Darus Badrul Zaman mendefinisikan dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakawan Belanda, yaitu⁸ “Semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil”

Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai, pemakai produksi terakhir dari benda dan jasas (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diensten*). Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai terakhir. Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir⁹. Definisi konsumen sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah *end user/* pengguna terakhir, tanpa si konsumen merupakan pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut. Adapun yang dimaksud dengan konsumen kosmetik adalah setiap orang pemakai barang kosmetik yang telah di pasarkan atau di promosikan oleh pelaku usaha, yang digunakan oleh diri sendiri sebagai pemakai akhirnya.

2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Konsumen sebagai pemakai barang dan/atau jasa, memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang

⁸Zulham, *op.cit*, hlm.16

⁹Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo. hlm.3

diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.¹⁰ Menurut pasal 4 UUPK menjelaskan ada sembilan hak yang dituangkan ialah sebagai berikut:

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

Konsumen apabila benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen yang disebutkan diatas harus dipenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh produsen, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek¹¹. Sebagai konsumen kita juga memiliki sejumlah kewajiban yang harus diperhatikan.

Menurut pasal 5 UUPK terdapat 4(empat) kewajiban konsumen yang harus dipenuhi sebagai konsumen agar dapat seimbang dengan hak – hak yang di dapatkan,yaitu :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

¹⁰*Ibid.* hlm. 19

¹¹Ahmadi Miru dkk, *op.cit*, Hlm.47

4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

Kewajiban-kewajiban tersebut sangat berguna bagi konsumen agar selalu berhati-hati dalam melakukan transaksi ekonomi dan hubungan dagang. Dengan cara seperti itu, setidaknya konsumen dapat terlindungi dari kemungkinan-kemungkinan masalah yang bakal menimpanya. Untuk itulah, perhatian terhadap kewajiban sama pentingnya dengan perhatian terhadap hak-haknya sebagai konsumen.¹²

2.3 Pelaku Usaha

2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha

Pembangunan ekonomi sangat ditentukan oleh keberhasilan dibidang sektor riil. Untuk mencapai keberhasilan disektor riil, diperlukan pemberdayaan usaha ekonomi yang melibatkan pelaku usaha.¹³ Menurut pasal 1 angka 3 UUPK, pelaku usaha yaitu:

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

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 UUPK cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam masyarakat Eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasikan sebagai produsen adalah pembuat produk jadi (*finished product*); penghasil bahan baku; pembuat suku cadang.

2.3.2 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

Menciptakan kenyamanan berusaha bagi pelaku usaha dan sebagaikeseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, pelaku usaha jugamemiliki hak. Kegiatan dalam usaha, undang-undang memberikan

¹²Happy Susanto.*op.cit*, hlm. 27

¹³ Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN-MALIKI PRESS. Malang. 2011. Hlm.10

sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban dan larang kepada pelaku usaha. Menurut pasal 6 UUPK Pelaku Usaha mempunyai hak sebagai berikut :

- 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.

Konsekuensi adanya hak pelaku usaha, pelaku usaha juga memiliki kewajiban, kewajiban tersebut diatur dalam Pasal 7 UUPK yang menyebutkan kewajiban dari pelaku usaha, yaitu :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang 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.

Pelaku usaha ditekankan dalam UUPK diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan semua kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualans sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik

dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa, dan konsumen hanya diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.¹⁴ Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.

2.3.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab tersebut dibebankan kepada pelaku usaha.

Pertanggungjawaban privat (keperdataan) UUPK diatur mengenai pertanggungjawaban produsen, yang disebut dengan pelaku usaha, pada tanggung jawab pelaku usaha diatur pada pasal 19 UUPK. Ketentuan pasal – pasal tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Tanggung jawab pelaku usaha ditentukan dalam Pasal 19 UUPK, yaitu:
 - (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
 - (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/jasa 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

¹⁴Ahmad Miru, *op.cit*, hlm.54

bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Sehingga adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.¹⁵

2.4 Produk

2.4.1. Pengertian Produk

Produk merupakan titik pusat dari kegiatan pemasaran karena produk merupakan hasil dari perusahaan yang dapat ditawarkan ke pasar untuk di konsumsi dan merupakan alat dari suatu perusahaan untuk mencapai tujuan dari perusahaannya.¹⁶

Kata produk berasal dari bahasa Inggris *product* yang berarti "sesuatu yang diproduksi oleh tenaga kerja atau sejenisnya". Bentuk kerja dari kata *product*, yaitu *produce*, merupakan serapan dari bahasa latin *prōdūce(re)*, yang berarti (untuk) memimpin atau membawa sesuatu untuk maju. Pada tahun 1575 kata "produk" merujuk pada apapun yang diproduksi ("*anything produced*"). Namun sejak 1695 definisi kata *product* lebih merujuk pada sesuatu yang diproduksi ("*thing or things produced*"). Produk dalam pengertian ekonomi diperkenalkan pertama kali oleh ekonom-politisi Adam Smith.¹⁷

Produk ialah segala barang dan jasa yang dihasilkan oleh suatu proses sehingga produk berkaitan erat dengan teknologi. Produk terdiri atas barang dan jasa. Menurut Pasal 1 angka 4 UUPK, 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. Menurut pasal 1 angka 5 UUPK, jasa adalah jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

¹⁵ *Ibid.* hlm. 126

¹⁶ Susatyo Herlambang, 2014, *Basic Marketing Dasar – Dasar Pemasaran*, hlm. 35

¹⁷ <https://id.wikipedia.org/wiki/Produk> diakses pada tanggal 09 maret 2016 pkl 15.00 wib

Kualitas produk merupakan pemahaman bahwa produk yang ditawarkan oleh penjual mempunyai nilai jual lebih yang tidak dimiliki oleh produk pesaing. Oleh karena itu perusahaan berusaha memfokuskan pada kualitas produk dan membandingkannya dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan pesaing.

1.4.2. Produk Kosmetik

Industri kosmetik saat ini didominasi oleh sejumlah kecil perusahaan multinasional yang telah terbentuk, namun distribusi dan penjualan kosmetik menyebar di antara bisnis yang berbeda dan masing-masing perusahaan memiliki pasar sendiri.¹⁸

Kosmetik berasal dari kata Yunani “kosmetikos” yang berarti keterampilan menghias, mengatur. Definisi kosmetik dalam peraturan Menteri Kesehatan RI No.445/MenKes/Permenkes/1998, kosmetik adalah sediaan atau paduan bahan yang siap untuk digunakan pada bagian luar badan (epidermis, rambut, kuku, bibir, dan organ kelamin bagian luar), gigi, dan rongga mulut untuk membersihkan, menambah daya tarik, mengubah penampilan, melindungi supaya tetap dalam keadaan baik, memperbaiki bau badan tetapi tidak dimaksudkan untuk mengobati atau menyembuhkan suatu penyakit.¹⁹

Kosmetik merupakan kebutuhan yang pasti dan selalu dibutuhkan oleh semua kalangan dalam hal ini yang lebih sering membutuhkan yaitu kaum wanita. Para wanita ini sering sekali terkecoh dalam rayuan pemberian diskon palsu dan pemberian hadiah yang tidak pasti. Para konsumen sering tidak mendapatkan informasi yang jelas dalam hal pemberian informasi dan sebagainya oleh pelaku usaha. Tidak hanya produk kosmetik saja tetapi produk lainnya terkadang juga begitu, mereka gunakan cara ini hanya untuk menarik minat konsumen.

2.4.3. Jenis- Jenis Produk

¹⁸<https://id.wikipedia.org/> Kosmetik diakses pada tanggal 16 maret 2016 pkl. 13.00 wib

¹⁹Peraturan Menteri Kesehatan RI No.445/MenKes/Permenkes/1998 tentang Bahan, Zat Warna, Substratum, Zat Pengawet, dan Tabir Surya pada Kosmetika.

Produk Konsumen merupakan produk barang atau jasa yang konsumennya adalah konsumen rumah tangga sebagai pemakai akhir di mana produk dari produsen yang terjual dan dibeli konsumen akan dipakai dan dikonsumsi sendiri dan bukan untuk dijual kembali.²⁰ Secara umum, produk dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu produk konsumsi dan produk industri antara lain yakni :²¹

a. Produk Konsumsi

Produk Konsumsi merupakan setiap produk yang digunakan oleh konsumen akhir. Dalam hal ini, produk yang dibeli akan dikonsumsi/digunakan secara langsung dan tidak akan dijual atau pun dibisniskan kembali oleh orang yang bersangkutan.

b. Produk Industri

Produk Industri merupakan setiap produk yang sengaja dibeli sebagai bahan baku atau pun sebagai barang yang diperdagangkan kembali oleh pembelinya. Dalam hal ini, produk yang dibeli akan dibuat menjadi produk lain atau pun dijual kembali dengan tujuan mencari keuntungan.

Pada produk konsumen tidak hanya produk konsumsi dan produk industri saja, tetapi terdapat beberapa kategori dalam produk konsumen. Kategori tersebut antara lain :²²

a. *Convenience goods*

Barang *convenience* adalah barang yang sering dibeli, harganya tidak mahal dan keputusan membeli tidak memerlukan banyak pertimbangan atau berdasarkan kebiasaan saja. Produk *convenience* dibagi menjadi 3 (tiga) jenis, yakni :

1. Barang Bahan Pokok / *staples goods* merupakan barang yang sering dibeli rutin tanpa banyak pertimbangan yang umumnya merupakan barang kebutuhan sehari-hari seperti obat, bahan makanan, dan lain sebagainya.
2. Barang Dorongan Hati Sesaat / *Impulse Goods* adalah barang-barang yang dibeli tanpa adanya perencanaan dan pertimbangan yang matang seperti makanan ringan di rak antrian kasir.
3. Barang Darurat dan Mendesak / *Emergency Good* adalah barang yang dibeli ketika masa-masa kritis atau darurat seperti jasa tambal ban, ambulans, mobil derek, pemadam kebakaran, dll.

²⁰Susatyo Herlambang, *op. cit.*, hlm. 38.

²¹*Ibid*, hal. 38

²²*Ibid*, hal. 38 - 39

b. *Shopping Goods*

Barang *Shopping* adalah barang yang untuk memutuskan membelinya butuh pertimbangan seperti dengan melakukan perbandingan dan pencarian informasi produk dari berbagai sumber. Jenis barang ini dibagi menjadi dua macam, yaitu :

1. *Homogenous Shopping Goods* adalah barang yang padadasarnya sama namun harga tiap toko beda sehingga konsumen mencari harga termurah. Contoh : Mobil, motor, televisi, kaset tape, dsb.
2. *Heterogenous Shopping Goods* adalah barang yang dianggap berbeda dan ingin melihat mutu dan kecocokan barang terlebih dahulu di mana ciri dan keunikan lebih berpengaruh dibandingkan dengan harga. Contohnya seperti perabot rumah tangga, parts komputer, dan lain-lain.
3. *Unsought Good / Barang Yang Tidak Dicari* adalah barang yang belum diinginkan dan tidak diketahui oleh konsumen potensial.
4. *Specialty Goods* adalah barang eksklusif, unik dan mahal yanghanyak bias dimiliki segelintir orang saja namun dicari orang seberapa pun harganya dan tempat belinya seperti produk jam merek terkenal, jaguar, dsb.

Uraian diatas merupakan dari jenis – jenis produk yang dapat di jual kembali. Pada intinya produk hanya ada dua jenis yaitu produk konsumsi dan produk industri, produk konsumsi tidak dapat di jual belikan kembali melainkan hanya dapat dikonsumsi saja berbeda dengan produk industri yang dapat diperjual belikan kembali.

2.4.4 Standardisasi Produk

Produk dapat dikategorikan cacat apabila produk itu rusak, atau desainnya tidak sesuai dengan yang seharusnya, atau karena informasi yang menyertai produk itu tidak memadai. Cacat pada produk dapat membahayakan harta bendanya, kesehatan tubuh atau jiwa konsumen.²³ Menghindari kemungkinan adanya produk yang cacat atau berbahaya, maka perlu ditetapkan standar minimal yang harus dipedomani dalam memproduksi untuk menghasilkan produk yang layak dan aman untuk dipakai. Usaha inilah yang disebut dengan standardisasi.

²³ Celina Tri Siwi Krisyanti, *op.cit*, hlm 103

Menurut **Gandi**, standardisasi adalah:

“Proses penyusunan dan penerapan aturan – aturan dalam pendekatan secara teratur bagi kegiatan tertentu untuk kemanfaatan dan dengan kerja sama dari semua pihak yang berkepentingan, khususnya untuk meningkatkan penghematan menyeluruh secara optimum dengan memperhatikan kondisi fungsional dan persyaratan keamanan. Hal ini didasarkan pada konsolidasi dari hasil (ilmu) teknologi dan pengalaman.”²⁴

Standarisasi berfungsi membantu menjembatani kepentingan konsumen dan produsen – pelaku usaha dengan menetapkan standar produk yang tepat yang dapat memenuhi kepentingan dan mencerminkan aspirasi kedua belah pihak. Dengan adanya standardisasi produk ini akan memberi manfaat yang optimum pada konsumen dan produsen, tanpa mengurangi hak milik dari konsumen.²⁵

Sebagai implementasi dari standardisasi ini, maka kepada produk yang sudah memenuhi standar diberikan sertifikat produk (*Certification Marking*) yang dibuat dengan tanda SII atau SNI, yang dapat ditempatkan pada produk, kemasannya, atau dokumennya.

2.5 Promo dan Diskon

2.5.1. Pengertian Promo dan Diskon

Promo merupakan kata sifat sedangkan promosi merupakan kata kerja, dalam kehidupan sehari – hari masyarakat sering menyebut promosi dengan kalimat promo saja. Promosi yang selanjutnya disebut Promo merupakan alat untuk menarik konsumen membeli produk lama agar laku di konsumen. Menurut pasal 1 angka 20 UU Nomor 7 tahun 2014 tentang perdagangan, promosi dagang adalah :

“Kegiatan mempertunjukkan, memperagakan, memperkenalkan, dan menyebarluaskan informasi hasil produksi barang atau jasa untuk menarik minat beli konsumen baik di dalam negeri maupun

²⁴ Gandi, 2013, *Perlindungan Konsumen Dilihat dari Sudut Pengaturan Standardisasi Hasil Industri*, Jakarta, BPHN-Binacipta, hlm. 80

²⁵ *Ibid*, hlm. 82-83

luar negeri. Dalam jangka waktu tertentu untuk meningkatkan penjualan, memperluas pasar, dan mencari hubungan dagang”.

Pada pemasaran dikenal dengan harga bayangan (*price shading*) yang artinya potongan harga atau yang disebut diskon, harga bayangan oleh penjual untuk meningkatkan permintaan terhadap produk atau lini produk.²⁶ Diskon harga adalah pengurangan harga berdasarkan volume barang yang dibeli. Pada perusahaan tertentu, diskon biasa dilakukan dengan alasan telah banyak penumpukan barang yang ada di gudang dikarenakan tidak laku/ tidak layak dijual, selain itu diskon juga dilakukan untuk menarik konsumen untuk membeli sebuah produk. pemberian²⁷

Beberapa peritel menggunakan harga sebagai penentu utama produk yang dijual. Contoh toko – toko yang mempromosikan barang – barang bermerek yang dijual pada harga diskon dan memberikan promo berhadiah. Pada pemasaran disebut dengan *bundling* yang artinya mengelompokkan dua barang bersama – sama dan memberi harga barang – barang tersebut sebagai satu unit, misalnya sebuah toko memberi harga mesin cuci dan mesin pengering sebagai hadiahnya. Selain itu, diskon dalam pemasaran juga dapat disebut sebagai harga psikologis (*psychological pricing*) yang artinya memberi harga barang dan jasa pada titik harga yang membuat produk tersebut tampak lebih murah dari yang sebenarnya.²⁸

Penetapan harga memang sangat dibutuhkan dalam pemasaran, salah satunya penetapan harga melalui diskon yang merupakan salah satu dari cara pemasaran suatu produk. Pada perusahaan menggunakan cara untuk menunjang suatu produknya di pasaran melalui pemberian harga bayangan atau diskon.

2.5.2. Tujuan Promo dan Diskon

Setiap perusahaan yang melakukan sesuatu kegiatan tentu mempunyai tujuan. Demikian juga perusahaan melakukan kegiatan promosi dengan tujuan

²⁶ Ari Setyaningrum, 2015, *Prinsip – prinsip pemasaran*, Yogyakarta: penerbit andi, hlm 150.

²⁷ <https://ultimatesammy.wordpress.com/diskon> diakses pada tanggal 16 maret 2016 pkl. 16.00 wib

²⁸ William G. Nickels dan Susan , 2011, *Pengantar Bisnis*, Jakarta: Salemba empat, hlm 142.

untuk menjual barang dan jasa yang diproduksinya, yang kemudian pada akhirnya perusahaan akan mendapatkan laba.

Promo bertujuan menginformasikan, mempengaruhi dan membujuk serta mengingatkan pelanggan tentang perusahaan dan bauran pemasarannya. Intinya promosi memperkenalkan atau menginformasikan kepada konsumen bahwa saat ini ada produk baru yang tidak kalah dengan produk yang lama. Setelah konsumen mengetahui produk yang baru, diharapkan konsumen akan terpengaruh dan terbujuk sehingga beralih ke produk tersebut. Dan pada akhirnya, perusahaan hanya sekedar mengingatkan bahwa produk tersebut tetap bagus untuk dikonsumsi.²⁹

Tujuan dari promo kepada konsumen yaitu menginformasikan, mempengaruhi, dan membujuk serta mengingatkan pelanggan tentang perusahaan dan baurannya kepada konsumen sehingga konsumen tertarik untuk membeli produk tersebut.

2.5.3 Jenis – Jenis Promo dan Diskon

Pada saat melakukan promo, dan bisa efektif perlu adanya bauran promosi, yaitu kombinasi yang optimal bagi berbagai jenis kegiatan atau pemilihan jenis kegiatan promosi yang paling efektif dalam meningkatkan penjualan. Ada lima jenis kegiatan promosi, antara lain³⁰ :

1. Periklanan (*Advertising*)

Bentuk promosi non personal dengan menggunakan berbagai media yang ditujukan untuk merangsang pembelian. Periklanan menawarkan suatu produk kepada konsumen dengan cara mengemukakan alasan supaya membeli

2. Penjualan tatap muka (*Personal Selling*)

Bentuk promosi secara personal dengan presentasi lisan dalam suatu percakapan dengan calon pembeli yang ditujukan untuk merangsang pembelian atau kegiatan mempromosikan suatu produk dengan cara mendatangi ke tempat konsumen berada, oleh seorang wiraniaga *salesperson*. Dengan adanya

²⁹<http://www.pendidikanekonomi.com/2013/02/pengertian-dan-tujuan-promosi.html> diakses pada tanggal 16 maret 2016 pkl. 17.00 wib

³⁰https://www.academia.edu/8595295/JENIS_JENIS_PROMOSI diakses pada tanggal 10 maret 2016 pukul 15.00 wib

kontak langsung antara wiraniaga dan konsumen, maka terjadilah komunikasi dua arah Promosi Penjualan.

3. Promosi Penjualan melalui *sales promotion*
Sales Promotion merupakan suatu bujukan langsung yang menawarkan insentif atau nilai lebih untuk suatu produk pada sales force, distributor atau konsumen langsung dengan tujuan utamanya yaitu menciptakan penjualan yang segera.
4. Promotional Mix / Bauran Promosi
Bauran promosi merupakan gabungan dari berbagai jenis promosi yang ada untuk suatu produk yang sama agar hasil dari kegiatan promo yang dilakukan dapat memberikan hasil yang maksimal.
5. Promosi dagang
Kegiatan mempertunjukkan, memperagakan, memperkenalkan, dan menyebarluaskan informasi hasil produksi barang atau jasa untuk menarik minat beli konsumen baik di dalam negeri maupun luar negeri.

Perusahaan menetapkan suatu harga dengan melakukan penetapan harga, salah satunya dengan penetapan harga melalui diskon. Pada umumnya diskon digunakan sebagai alat pemacu dalam sebuah pemasaran suatu produk. Diskon memiliki beberapa macam-macam yang biasanya digunakan dalam pemasaran yaitu terdapat 4 (empat) jenis macam diskon, sebagai berikut :³¹

1. Diskon Tunai
Diskon tunai adalah pengurangan harga untuk pembeli yang segera membayar tagihannya.
2. Diskon Kuantitas
Diskon Kuantitas adalah pengurangan harga bagi pembeli yang membeli dalam jumlah yang besar. Diskon kuantitas harus ditawarkan sama untuk semua pelanggan dan tidak boleh melebihi penghematan biaya yang diperoleh penjual karena menjual dalam jumlah besar.
3. Diskon Fungsional
Juga disebut dengan diskon perdagangan, ditawarkan oleh produsen kepada para anggota saluran perdagangan jika mereka melakukan fungsi-fungsi tertentu, seperti menjual, menyimpan atau melakukan pencetakan. Produsen boleh memberikan diskon fungsional yang berbeda bagi saluran

³¹<http://www.dokterbisnis.net/tipe-program-promosi-potongan-harga> diakses pada tanggal 16 maret 2016 pkl. 17.40 wib

perdagangan yang berbeda tetapi harus memberikan diskon fungsional yang sama dalam tiap saluran.

4. Diskon Musiman

Diskon Musiman adalah pengurangan harga untuk pembeli yang membeli barang atau jasa diluar musimnya. Produsen akan menawarkan diskon musiman untuk pengecer pada musim semi dan musim panas untuk mendorong dilakukannya pemesanan lebih awal. Hotel, Motel, produk dan perusahaan penerbangan juga menawarkan diskon musiman pada periode-periode penjualan yang lambat.

Uraian diatas merupakan jenis – jenis diskon yang ada pada pemasaran. Jenis diskon terdapat 4 (empat) macam yaitu diskon tunai, kuantitas, fungsional, dan musiman. Apapun diskon yang dicantumkan pada produk tidak akan merugikan pelaku usaha, karena diskon merupakan sebagian dari cara pemasaran dalam produk.

BAB IV

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

1. Pengaturan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh produk kosmetik dibuat untuk membatasi tatacara penjualan pelaku usaha dalam mempromosikan barangnya agar tidak merugikan konsumen, karena dilatarbelakangi oleh pertimbangan, bahwa kegiatan bisnis yang dilakukan oleh pelaku usaha sering tidak jujur, sehingga tanpa adanya pengaturan maka perbuatan curang yang dilakukan pelaku usaha dalam kegiatan perdagangan semakin banyak. Terdapat 4 (empat) pengaturan yaitu UUPK, KUHPidana, KUHPerdara, UU Penyiaran.
 - 1) Pengaturan yang ditinjau dari UUPK mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh produk kosmetik yang dijual oleh pelaku usaha yang menerapkan diskon dan promo berhadiah yaitu Pasal 9 ayat (1) huruf a, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 13 UUPK;
 - 2) Pengaturan yang ditinjau dari KUHPerdara mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh produk kosmetik yang dijual oleh pelaku usaha yang menerapkan diskon dan promo kosmetik yang dijual oleh pelaku usaha yang menerapkan diskon dan promo berhadiah yaitu Pasal 1321, Pasal 1328, Pasal 1365;
 - 3) Pengaturan yang ditinjau dari KUHPidana mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh produk kosmetik yang dijual oleh pelaku usaha yang menerapkan diskon dan promo kosmetik yang dijual oleh pelaku usaha yang menerapkan diskon dan promo berhadiah yaitu Pasal 378;
 - 4) Pengaturan yang ditinjau dari Undang-Undang Penyiaran mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh produk kosmetik yang dijual oleh pelaku usaha yang menerapkan

diskon dan promo kosmetik yang dijual oleh pelaku usaha yang menerapkan diskon dan promo berhadiah yaitu Pasal 46

2. Tanggung jawab pelaku usaha diatur pada Pasal 62 UUPK, apabila pelaku usaha terbukti bersalah atas penyalahgunaan diskon dan promo berhadiah kepada konsumen serta tidak menepati janjinya kepada konsumen maka pelaku usaha harus mengganti kerugian konsumen terhadap barang yang telah dibeli konsumen sesuai yang disepakati di awal. Tetapi apabila dalam sengketa konsumen terbukti bahwa informasi diskon yang diberikan sesuai dan tidak menyesatkan maka pelaku usaha tidak berkewajiban untuk bertanggung jawab.
3. Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan pelaku usaha akibat tidak ditepatinya pemberian hadiah dan penyalahgunaan pemberian harga atau pemberian diskon tersebut, dapat dilakukan secara *non litigasi* maupun secara *litigasi* sesuai dengan pasal 45 ayat 2 UUPK
 - (1) Upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*non litigasi*), konsumen dapat melakukan Alternatif Resolusi Masalah atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR) ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Selain itu pelaku usaha dan konsumen dapat menyelesaikan sengketanya dengan cara musyawarah kekeluargaan untuk mendapatkan kesepakatan perdamaian.
 - (2) Upaya penyelesaian sengketa secara *litigasi*, demi dapat menggugat pelaku usaha melalui Pengadilan didasari pada Pasal 48 UUPK. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan pada pasal 45 UUPK

1.2 Saran

1. Hendaknya bagi pelaku usaha tidak mempermainkan diskon pada suatu produk kosmetik karena produk kosmetik merupakan kebutuhan bagi kaum wanita. Selain itu kejujuran untuk pemberian harga diskon dan kejujuran dalam pemberian hadiah yang benar – benar memang ada dan tidak dibuat – buat yang seolah – olah ada hadiahnya sehingga konsumen terhindar dari kerugian yang disebabkan kelalaian dari pelaku usaha, serta mendapatkan kepastian ganti kerugian apabila konsumen dirugikan. Apabila terjadi sengketa Konsumen dan pelaku usaha, sebaiknya menyelesaikan permasalahannya dengan musyawah kekeluargaan terlebih dahulu sebelum menyelesaikan lewat BPSK, LPKSM dan badan lainnya serta di pengadilan umum.
2. Hendaknya bagi pelaku usaha bertanggung jawab dalam melakukan kegiatan usaha dan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, dan apabila SPG dalam hal ini yang bersalah maka sebaiknya perusahaan menegur dan memberi sanksi bagi yang melakukan kecurangan terhadap konsumen.
3. Seyogyanya bagi pemerintah melakukan tindakan mengenai penyalahgunaan diskon yang selalu terjadi di pusat pembelanjaan agar konsumen tidak dirugikan lagi dengan pelaku usaha yang makai sitem diskon pada penjualan, dan pemerintah setidaknya ikut serta dalam pengawasan perdagangan. Mengingat sering terjadinya penyalahgunaan diskon yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen hanya untuk menarik minat tinggi konsumen agar membeli produk dan agar produk tersebut dapat menguasai pasar.
4. Hendaknya konsumen dalam melakukan transaksi jual beli produk kosmetik, harus lebih teliti dan berhati – hati dalam bertransaksi, dan konsumen juga perlu untuk membandingkan harga diskon suatu produk kosmetik dari tempat lain agar konsumen tidak tertipu oleh harga diskon yang diberikan oleh pelaku usaha.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Andrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Ari Setyaningrum, 2015, *Prinsip – prinsip pemasaran*, Yogyakarta: penerbit andi
- A.Z Nasution, 2002, *Hukum perlindungan konsumen (suatu pengantar)*, Yogyakarta: Diadit Media
- Burhanuddin, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Malang: UIN-MALIKI PRESS
- Celina Tri Siwi Krisyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika
- Dyah Ochtorina dan A'an Efendi, 2014, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta: Sinar Grafika
- Gandi, 2010, *Perlindungan Konsumen Dilihat dari Sudut Pengaturan Standardisasi Hasil Industri*, BPHN-Binacipta, Jakarta
- Happy Susanto, 2008, *Hak – Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia
- Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Kurniawan, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Universitas Brawijaya Press
- M. Sadar, MOH. Taufik Makarao dan Habloel Mawadi, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: Akademia,
- Peter Mahmud Marzuki, 2014, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo

Soerjono Soekanto, 2006, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta

Susaty Herlambang, 2014, *Basic Marketing (dasar-dasar pemasaran)*, Yogyakarta: Gosyen Publishing

Yusuf Shofie, 2014, *Sistem Tanggung Jawab dalam Periklanan*, Bandung: Visi Media

William G. Nickels dan Susan M., 2011, *Pengantar Bisnis*, Jakarta: Salemba empat

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group

B. Perundang – undangan

Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

Undang - Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang penyiaran. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4252);

Undang - Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang perdagangan. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512);

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 445/MenKes/Permenkes/1998 tentang Bahan, Zat Warna, Substratum, Zat Pengawet, Tabir Surya dan kosmetika.

C. Internet

https://www.academia.edu/8595295/Jenis_Jenis_Promosi

<http://www.dokterbisnis.net/tipe-program-promosi-potongan-harga>

<http://kbbi.web.id/diskon>

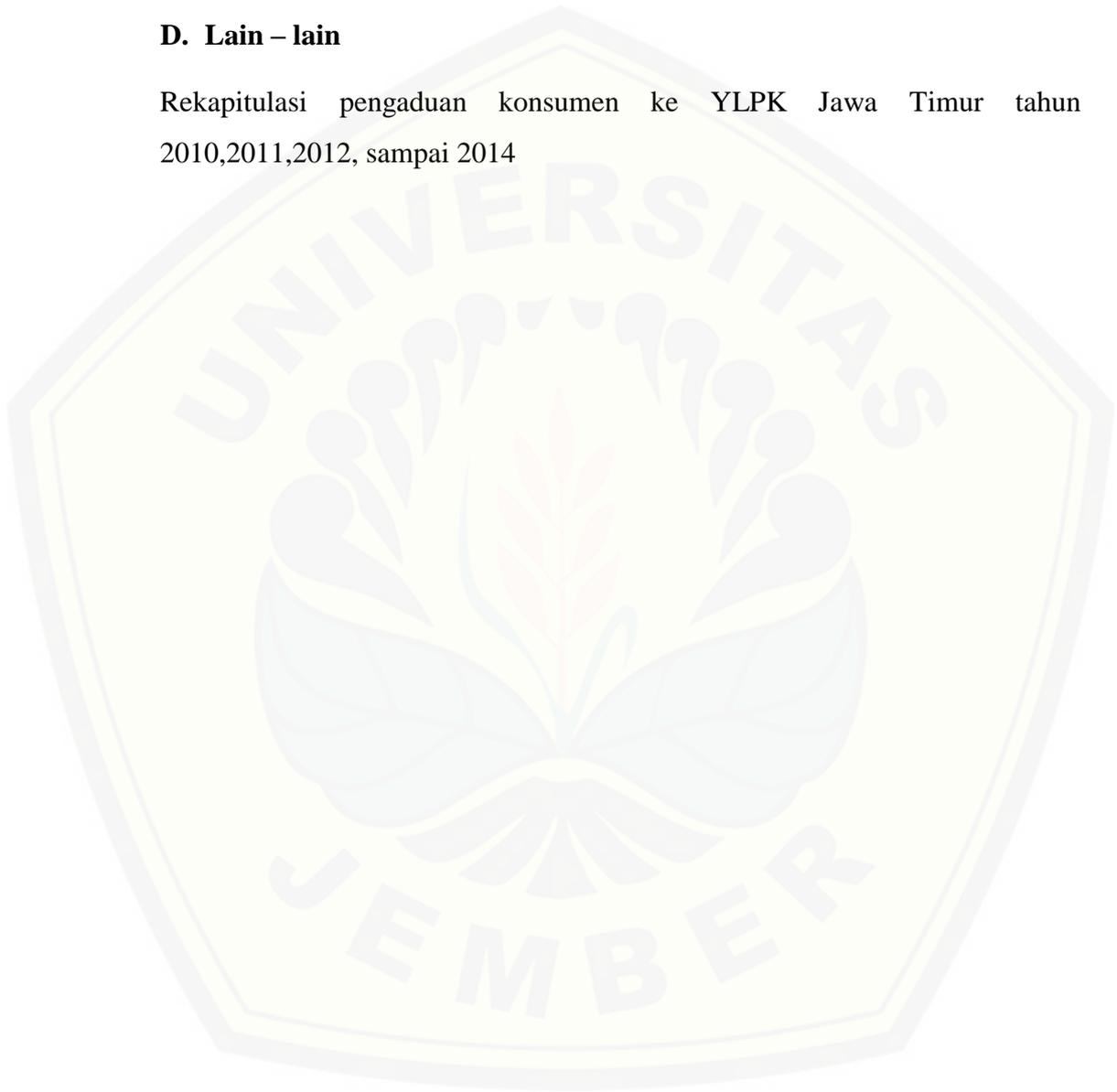
<http://www.pendidikanekonomi.com/2013/02/pengertian-dan-tujuan-promosi.html>

<http://www.suratpembaca.web.id/detail/50758/Hatihati+Membeli+Produk+Kanebo+Kosmetik+dengan+Sales+Counter+Amelia+di+Matahari+Taman+Angrek!>

<https://ultimatesammy.wordpress.com/diskon>

D. Lain – lain

Rekapitulasi pengaduan konsumen ke YLPK Jawa Timur tahun 2010,2011,2012, sampai 2014



Hati-hati Membeli Produk Kanebo Kosmetik dengan Sales Counter Amelia di Matahari Taman Anggrek!

Label: [Kanebo Cosmetics & Matahari Mall Taman Anggrek](#)

-  Dilihat 62
-  1 tahun 6 bulan lalu
-  imelda -
-  Kompas

Minggu tanggal 31 Agustus 2014, saya mendatangi counter Kanebo kosmetik di Matahari Departemen Store Mall Taman Anggrek sekitar jam 2 siang berniat untuk membeli beberapa produk yang kebetulan sedang ada promo disc 20% min Rp 2 juta 20% voucher. Saya bertemu dengan sales counter bernama Amel / Amelia, saat itu total orderan saya sekitar Rp 3 juta lebih sebelum dikson dan dia menjanjikan diskon 20% potongan dan diskon 20% berupa voucher. Tapi saya harus membeli produk lagi.

Lalu saya meminta hadiah apa yang dia bisa kasih lagi lalu dia menjanjikan sample produk 1 paket dan tas.saya pun setuju dengan janji tersebut lalu dia membuatkan nota orderan saya.sewaktu dia membuat nota dia sempat meng up harga puff bedak dr harga 80rb ditulis 90rb padahal temannya bilang 80rb di depan saya tapi dia tetep menulis 80rb dan saya protes baru dia mengubah nota tersebut dengan merobeknya. lalu ketika selesai dia mengarahkan saya ke meja kasir untuk pembayaran.

Setelah saya selesai transaksi saya kembali ke meja counter untuk mendapatkan orderan saya namun dia dengan sengaja mengacuhkan saya pura pura tidak melihat saya dan mencoba melayani customer baru datang padahal sedang dilayanin teman nya. lalu ketika dipanggil oleh teman nya bahwa saya sedang menunggu orderan saya dia cuek dan tidak menghiraukan dan ketika saya panggil baru dia pura pura bilang "oh sudah ya..", lalu dia memberi tanda di nota saya bahwa semua produk saya DO (dpt diambil minggu depan) lalu saya menanyakan hadiah yg dia janjikan?

Lalu dia hanya memberi saya 1 dompet kecil berisi sample tanpa memberikan tas spt yg dia janjikan sebelumnya, dan saya tidak terima dengan dia membodohi saya dia bilang ibu cuma dpt ini aja tadi kan saya bilang bisa dpt salah satu, lalu saya bilang kamu jangan bodoh2in saya..lalu dia mengelak kalau mau tas sample nya bukan yang ini lalu dia ambil sample botol 1 bungkus kain tile hanya isi botol kecil lotion dan dia memberikan saya tas bekas display seolah saya bodoh dan menerimanya dengan kondisi tas sudah lusuh.

Lalu saya bilang selama saya pakai kanebo dan sering beli di counter ini dan counter kanebo lain di mall lain saya tidak pernah dibodoh2in oleh sales seperti kamu yang curang. ini jelas kamu nipu saya dengan menjanjikan saya mendapatkan tas dan 1 paket sample produk tp harus belanja sekian dan sudah saya turutin supaya saya dapat sesuai janji, namun kamu

mainin saya seperti ini? lalu dia bilang oh baik tas saya ganti yang baru ini bekas display..(bayangkan kalo saya tidak protes dia kasih saya yg sudah lusuh) lalu masalah belum selesai karena dia mengambil kembali sample yg dia kasih dan mengganti dengan tas.

Lalu ketika saya minta di tidak mau kasih dengan alasan saya hanya boleh milih tas / 1 paket sample. Saya kembali tidak senang dan mulai merasa dia sengaja menipu saya. Dan ketika saya marah saat itu ada seorang ibu yang entah dia senior atau atasannya yang seharusnya mendengarkan keluhan saya malah dia membantu salesnya bahwa hadiah ada kebijakan mereka. Dan berbeda dengan counter Kanebo ditempat lain. Jadi hak mereka mau memberikan apa sebagai hadiah.

Lalu saya bilang saya tidak nuntut yang memang hak saya yang telah dia janjikan sebelum saya deal order. Ibu tahu sebelum saya setuju membeli produk karena dia yang menjanjikan hadiah tersebut makanya saya tidak terima. Dan sebelumnya dia mencoba mengupgrade harg puff dari Rp 80 ribu ke Rp 90 ribu itu saja sudah kelihatan dia curang.

Lalu si sales counter tetap mengotot dia tidak bersalah dan si ibu hanya menenangkan saya dengan bilang ke sales tersebut "Sudah kamu minta maaf saja." Tapi tidak ada penyelesaian sampai akhirnya saya kesal dan meninggalkan tempat. Kali ini saya bener-bener kecewa membeli produk Kanebo di counter matahari mall Taman Angrek.

Mungkin bagi mereka belanja saya yang hanya sekitar Rp 3 juta lebih adalah kecil sehingga dia bisa membodohi saya seperti itu. Padahal saya sering belanja produk ini di counter ini maupun di counter Kanebo di mall lain dengan sales lain sebelumnya tidak pernah diperlakukan seperti ini.

Mohon kiranya Kanebo dapat memberikan nasehat ataupun peringatan agar tidak kehilangan pelanggan di kemudian hari. Apalagi setau saya sales ini baru saya lihat di counter ini. Sebelumnya saya dilayanin oleh sales Kanebo lain yang lebih sopan. Terima kasih.

Rekapitulasi Pengaduan Konsumen ke YLPK Jawa Timur
Tahun 2010, 2011, 2012 ,2013 sampai dengan Oktober 2014

No.	Pelaku Usaha/Tergugat	Nama Konsumen	Permasalahan	Waktu Kejadian	Jenis Tuntutan	Penyelesaian
PENGADUAN TAHUN 2010						
1	Kontraktor PDAM Surabaya C V MELATI, Jl. Pucang Anom No 51 Surabaya	Akim Tjanora, Jl. Kepotin Tegal No. 60 Sby.	Harga pasang meteran PDAM Surabaya tidak sesuai dengan tarif resmi	7 Pebruari 2010	Menghentikan praktik terselubung & mengembalikan uang lebihnya	Non Litigasi (NLT)
2	PT. SURYA KARSA UTAMA, Jl. Pucang Anom Timur III/35 Sby.	Umar Kasyanto	Rumah belum di bangun	17 Pebruari 2010	Mengembalikan seluruh uang muka yang telah saya serahkan kepada pihak Perumahan Graha Suryanata.	NLT
3	PT. SUMIT OTO FINANCE, Jl. Mayjen Sungkono, Sby.	Endarto. T	Sudah lunas tapi BPKB tidak keluar	3 Mei 2010	Mengembalikan BPKB sepeda motor Honda Supra NR 125 SD	NLT
4	PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DELTA TIRTA, Jl. Pahlawan No.1 Sidoarjo.	Ibu Endang Rahayu, Jl. Candra Mas No.35	Informasi tidak sama antara tagihan pelanggan dengan rekening yang ada	20 Juni 2010	Meminta informasi sesuai dengan pemakaian yang ada.	NLT
6	PT. Indofood Sukses Makmur	Agus Yahya, Kepala Desa Tanggulangin Kec. Kejayan Kabupaten Pasuruan	Peredaran mie instan di desa yang kadaluwarsa	25 Juni 2010	Minta klarifikasi, penarikan produk dan ganti rugi pembelian mie instan	NLT
7	Rumah Sakit Muhamammadiyah, Lamongan.	Makinun Amin, Jl Sugihan Solokuro Lamongan.	Bahwa bapak H. Makinun Amin diamputasi tanpa persetujuan keluarga dan informasi dari pihak medis yang lengkap.	14 Juli 2010	Minta ganti rugi Rp. 200 juta dan dari pihak Rumah Sakit meminta maaf.	NLT
8	GRIYA SARANA PERKASA, Jl. Raya kali judan 58 A Sby.	Dutowinahyo, Jl. Jojoran F14 Surabaya.	Dikecewakan hasil kerja kerusakan & tidak mentaati aturan perjanjian pembangunan perumahan.	29 Juli 2010	Kerusakan diganti & ijin usaha ditinjau kembali.	NLT
9	RS. UD. Muhamad Anwar Sumenep.	Zainal Arifin, Sumenep.	Malpraktek dokter RSUD Sumenep	30 Juli 2010	Gugat ganti kerugian.	NLT
10	Bank Benta, Pondok candra blok TC 26-27 Pengelola Cito, Jl. Ahmad Yani Sby.	Pak Yasian, Jl. Kel. Waru gunung. No. 15 Asosiasi Pedagang CITO (City Tomorrow)	Pengenaan prosentase bunga mencekik. Pengelola tidak menepati janji atas pembangunan tenan	1 agustus 2010 8 Agustus 2010	Adanya tindakan dari tegas BI (Bank Indonesia) Janji atas pembangunan tenan harus ditepati.	NLT
11	Upaya banding dan kasasi kriminalisasi masalah TUN menjadi pidana	Agus Yahya, Kepala Desa Tanggulangin, Kec. Kejayan Kabupaten Pasuruan	Bantuan hukum penyusunan nota banding dan kasasi	10 Agustus 2010	Adanya tindakan kriminalisasi dari kepolisian dan kejaksaan	Litigasi

Digital Repository Universitas Jember

12	PT. DYNATAMA INTERNUSA, Jl. Ngagel Jaya Selatan Ruko RMI Blok 6 31-32 Sby	Edy Swatan, Simbang Darmo Permai Utama II/45 Surabaya	Membeli HP merek TITAN, manun setelah di bawah Casing HP belakang pecah.	27 Agustus 2010	Mendapatkan ganti rugi sesuai standart(kesing belakang)	NLT
13	PT. TELKOMSEL	Ivone Sutrisna, Jl. Klampis Semolo timur 1	Tagihan pemakaian , melonjak dengan jumlah fantastis.	11 Oktober 2010	Tagihan sesuai dengan pemakaian rasional.	NLT
14	HONDA MOTOR 99, Jl. Mayjen Sungkono No. 20 Sby.	Wiwin Arfidah, Gedung Rowo RT.3 RW.1 Kec. Prambon Krian SDA	Pembelian sepeda motor Honda secara Tunai, tapi waktu mengambil BPKB pembeli kesulitan mengambil BPKB.	14 Oktober 2010	Berharap BPKB bisa keluar tanpa mengeluarkan biaya lagi.	NLT
15	PT. LANCAR SENTRA LOBISTIC, Jl. Raya Kali Jaten No.96/98, Taman Sepanjang Sidoarjo.	H. Suseno Partowijono, BA, Desa Cangkir, Kec. Driyorejo, Kab. Gresik.	Pembelian barang tidak sesuai dengan perjanjian.	1 November 2010	Barang dikembalikan atau diganti sesuai dengan jumlah kebutuhan.	NLT
16	PT. Pelindo III (Persero) & PT. SMC Surabaya	9 orang ABK Kapal Asing Tanjung Perak Surabaya	Tidak mau dipublikasikan identitasnya	6 November 2010	Mengharap distribusi air minum bukan air bersih, bukan air minum	Litigasi
17	PT. GRASINDO SURYA UTAMA, Sidoarjo.	Fajar Purnomo, Banyu Urip Lor Gg 6/103 Surabaya	Pengelola tidak menepati perjanjian atas pembangunan rumah.	12 November 2010	Meminta uang muka kembali dan tidak dibangunkan rumahnya.	NLT
18	PLN dan Pengelola Perumahan Royal Residence, Wiyung, Surabaya	Hariono S.H	Konsumen keberatan dengan tarif yang dikenakan dengan membeli listrik secara curah dan menjual ke konsumen dengan harga tinggi.	26 November 2010	Meminta agar harga tarif listrik sesuai dengan kebutuhan.	NLT
19	Bank Mandiri, Cabang Genteng Kali Surabaya.	Zaid Wahyudi, Griya Permata Gedangan, Sidoarjo	Pemblokiran pihak Bank tanpa persetujuan dari pemilik rekening.	10 Desember 2010	Penjelasan dari Bank & permintaan maaf secara resmi secara lisan maupun tulisan.	NLT
JUMLAH PENGADUAN DAN PENYELESAIAN PERKARA TAHUN 2010						NLT= 17, Litigasi = 2
PENGADUAN TAHUN 2011						
1	NOKIA, Plaza Marina, Sby.	Yoo Hans Yonathan, Puri Indah, Sidoarjo.	Membeli HP masih garansi, berulang kali di sevice tapi masih rusak.	17 Januari 2011	Dapat penggantian HP baru.	NLT
2	PT. SHARP ELECTRONICS INDONESIA, Jl. S Parman 74- Raya, Waru.	Rudy Iwan Susanto	Service LCD, barang yang rusak tidak ada kabar dari PT SHARP.	20 Januari 2011	Penjelasan yang detail mengenai barang tersebut.	NLT

3	Leasing B.F.I, Ngagel Jaya.	Ignatus Prayoga, Rungkut Mejoyo Selatan, Sby.	Sudah lunas, tapi bunga terlalu mencekik tidak rasional	24 April 2011	Meminta agar jaminan BPKB bisa segera diambil dengan hitungan bunga wajar	NLT
4	Bupati Pasuruan	Agus Yahya, Kepala Desa Tanggulangin Kec. Kejayan Kabupaten Pasuruan	Kesewenang-wenangan beda politik sehingga memecat tanpa dasar hukum	27 April 2011	Menggugat agar masalah obyek sengketa KTUN dibatalkan	Litigasi
5	Bank Mandiri, Cab. H R. Muhammad, Darmo Permai, Samping OCEAN.	Pdt. Janri Hutang Alung, Jl. Ahmad Yani No. 35 Samarinda Kalsel	ATM tidak bisa dipergunakan setelah monitor ATM blank.	16 Mei 2011	Meminta uang kembali, karena bukan kesalahan nasabah.	NLT
6	INDOSAT	Dimas nur kholbi, Jl. Melati. Pasuruan.	Kartu IM3 trobel.	30 Mei 2011	Pelayanan ingin baik.	NLT
7	PT. BSNK DANAMON, Jl. Panglima Sudirman - Surabaya	A.Laurend Sugiyanto, Pondok Maritin Indah Surabaya	Pengenaan bunga dan pinalti tidak sesuai dengann peraturan perbankan	6 Juni 2011	Ingin bebas dari denda dan pinalti yang melanggar aturan yang berlaku	NLT
8	Bank Saudara / Western Union, Jl. KH Mukmin Sby.	Beti Sukmawati, Jl. Sekardangan indah B 10, Sidoarjo.	Mengirim uang melalui Wester Union, tapi tidak sampai ke alamat penerima.	13 Juni 2011	Ingin kembali uang senilai yang saya kirim.	NLT
9	PT. KUMALA HAYATI ABADI, Jl. Ogan No12 Surabaya.	Ester Agustina Anugrah, Jl. Putat Gede barat II / 28 Surabaya.	Kredit sudah lunas hampir satu tahun, tapi bangunan rumah belum ada dan tidak ada kepastian infromasi kapan membangun	4 Agustus 2011	Pertanggung jawaban dari PT Kumala Sari Hayati dengan memenuhi hak informasi konsumen berupa kepastian pembangunan.	NLT
10	PPID PN Bangil Pasuruan	Agus Yahya, Kepala Desa Tanggulangin, Kec. Kejayan Kabupaten Pasuruan	Sengeketa informasi antara pengertian ancaman maksimal 5 tahun dalam KUHP dengan ancaman minimal 5 tahun dalam Perda, PP dan UU Pemerintah Daerah	11 Agustus 2011	Pelurusan informasi public yang benar, jelas dan tidak menyesatkan melalui sengketa informasi Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur	NLT
11	Toshiba Indonesia Cabang Surabaya	Robertus Susanto, Graha Famili P.97 Surabaya	Membeli Laptop Toshiba, tetapi tidak bisa dipakai untuk memutar video, begitutombol ON ditekan, layar langsung mati.	23 Agustus 2011	Penggantian Laptop.	NLT
12	LION AIR	David YM Sabath. SH, Taman Pucang Indah Blok D7 No.27, Sidoarjo.	Kehilangan barang di pesawat LION AIR	14 September 2011	Mohon barang-barang yang hilang diganti	NLT
13	Bupati Pasuruan, BPD dan Panitia Pilkades Tanggulangin Kec. Kejayan Kab. Pasuruan	Agus Yahya, Kepala Desa Tanggulangin, Kec. Kejayan Kab. Pasuruan	Sengketa penetapan peserta pilkades yang statusnya tersangka pidana	25 September 2011	Mohon pembatalan hasil pilkades	Litigtasi
14	PT. FIF, Jl. Rajawali No. 68 A-15 Sby.	Hananta Prayoga, Jl. Kembang Kuning 37 Sby.	Penarikan sepeda motor dan dilelang tanpa pemberitahuan dan pernyataan .	21 oktober 2011	Penjelasan + kronologis prosedur pelelangan, penggantian kerugian baik secara materi maupun non materi.	NLT

Digital Repository Universitas Jember

15	Bank Mandiri, Jl. Genteng Kali - Surabaya	H, Moch soleh, Jl. Wisma Tengger.	Debet uang tidak dikenal	29 September 2011	Uang tabungan saya kembali segera.	NLT
16	PLN Sby. Utara , Jl. Embong Wungu Sby.	H. Abdul Gani alias Basir (ahli waris) Jl. Keputran No.23 Sby.	Pencabutan MCB	24 November 2011	Meminta agar MCB di pasang kembali sesuai yang dulu.	NLT
17	TELKOMSEL	Edy Budiono, Randugung RT.2 RW.3 Kebomas, Gresik.	Promo yang menyesatkan seringkali masuk ke HP tanpa diminta	11 Oktober 2011	Meminta kejelasan dan telkomsel bisa melindungi konsumen	NLT
18	PT. Telkom Surabaya, Telepon online / telepon Rumah	Martaqi, Tanjung Karang 37.	Pembayaran telepon tidak wajar / berlebihan	12 Oktober 2011	Ingin dapat pelayanan yang jelas dengan sewajarnya tidak perlu dlebihkan dalam membayar.	NLT
19	PT. SURYA BUMI MEGAH SEJAHTERA, Jl. Maijen Sungkono 127 Surabaya.	Toni GEA, Ngagel Timur No.9 Surabaya.	Revisi PPJB, IMB belum keluar, cicilan I-VI dimasukkan dalam PPJB, IMB kapan keluar? Sertifikat kapan dipecah?	18 Oktober 2011	Kekurangan administrasi hak konsumen yang diharapkan jangan sampai menunggu apartemen terjual.	NLT
20	PT. GIGIH ANDIKA SANTOSO, Jl. Mulyodadi WonoayU, Sidoarjo.	Adji Rahayu Winanti, Jl. Ngagel Tirto.	Pembelian 1 unit rumah, surat keteranganya akan segera di bangun tapi gak ada pembangunanya.	5 Desember 2011	Pengen uangnya kembali dan pembayaranya diminta lagi.	NLT
21	BPR Benta Surabaya, Jl. Palem Pondok Candra Blok TC 26-27 Surabaya.	J.a. Junianto, Kebraan Manis , Surabaya.	Bunga mencekik dan tidak rasional tidak sesuai dengan perjanjian awal	6 Desember 2011	Saya hanya bersedia membayar pokok kredit dengan alas an akad kredit belum selesai sampai dengan berakhirnya masa kredit.	NLT
22	PT.KUMILA HAYATI ABADI, Jl. Oejan No.12 Surabaya.	R. Agughs Wibowo Santoso, Jl. Margorejo 153 Surabaya.	Membeli rumah, padahal uang muka lunas, tapi pembangunan rumah belum selesai.	13 Desember 2011	Pembangunan Rumah secepatnya/kembikan uang muka seluruhnya.	NLT
23	PT. TELKOM INDONESIA, Dinoyo, Malang.	Charles, Dukuh Kupang.	Penyedotan Pulsa serta pemblokiran nomer telepon	8 Desember 2011	Nomer telepon+ pulsanya dikembalikan.	NLT
24	OTTO FINANCE JKT & SBY, Jl. Genteng kali - Surabaya	Santoso Wijaya, Jl. Citra 3 Jakarta Barat	Pengambilan unit kendaraan di tengah jalan dengan 6 orang seperti mau merampok.	21 Desember 2011	Penagihan dengan cara yang terbaik untuk konsumen karena kami bukan pengemplang	NLT
JUMLAH PENGADU DAN PENYELESAIAN SENGKETA TAHUN 2011						NLT = 22, Litigasi = 2

		PENGADUAN TAHUN 2012				
1	PT. Pelindo III (Persero)dkk.	Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur	Bahan baku air bersih dari sungai kelas C untuk perikanan dan peternakan	7 Januari 2012	Perbaikan teknologi, bahan baku air minum, teknologi pengelolaan air menjadi air minum	Litigasi
2	PT. KUMALA HAYATI ABADI, Jl. Ogan No. 12 Sby	Ester Agustina A, Perum Green River Park A1/16 Sby	Rumah tidak kunjung dibangun	09 Januari 2012	Segera rumah dibangun	NLT
3	PT. KUMALA HAYATI ABADI, Jl. Ogan No. 12 Sby	R. Agung Wibowo Santoso, Jl. Margorejo 153 Sby	Rumah tidak segera dibangun	13 Januari 2012	Segera rumah dibangun atau uang muka kembali seluruhnya	NLT
4	PT. AMERTA DIRJA PUTRA, Jl. Raya Pandugo 210 Rungkut Sby	Warga Griya Amerta, Medayu Utara Rungkut Sby	Tidak ada pembangunan fasum dan infrastruktur lainnya	20 Januari 2012	Realisasi pembangunan fasum dan infrastruktur pendukung	NLT
5	Davit Sulianto, Jl. Rangka II/No. 33C Surabaya	Toko Bagus, Kompleks Plaza Marina, Jl. Raya Margorejo No. 2-4 Surabaya	Transfer uang untuk pembelian barang di tokobagus.com namun barang tidak dikirim	13 Pebruari 2012	Rek BRI 506001004253531 an. Abd Jabbar mohon diblokir saja agar tidak ada korban lainnya	NLT
6	Graha Family Surabaya	Tina, an. Sorman, Kemayoran Baru No. 59 Sby	Pihak agensi telah menerima tanda jadi pembelian Kavling Graha Family I-12 tanpa persetujuan pihak pemilik, dan pihak agensi mengharuskan membayar fee sesuai perjanjian	27 April 2012	Kejelasan pembayaran tanda jadi sebelum menuntut pembayaran fee	NLT
7	Walikota Surabaya dan Dirjen Perhubungan Darat kementerian Perhubungan RI.	25 orang penumpang bus AKAP Terminal Bungurasi jurusan Pantura	Tidak mendapatkan pelayanan armada sehingga masyarakat terlantar karena trayeknya dipindah secara sepihak	8 Mei 2012	Batalkan pemindahan bus pantura dari terminal Bungurasi ke terminal Tambak Osowilangun (TOW), dan tambah di trayek di TOW	Litigasi
8	PT. BFI Finance Indonesia Tbk. Jl. Kebon Sirih No. 17 Jakarta pusat	Ignatius Prayugo, Jl. Rungkut Mejoyo Selatan 9/32 Surabaya	Penetapan bunga pinjaman tidak masuk di akal, mohon dihitung kembali disaksikan YLPK Jatim	10 Mei 2012	Mohon dimediasi oleh nYLPK Jatim, jika tidak berhasil dilanjutkan ke BPSK Surabaya	NLT
9	KSU ARTHA MAS, Penjaringan Sari 11B, Surabaya	Endro Wasis Wahyono, Ngagel Tirta No. 21 Surabaya	Resah dengan ulah debt collector yang menagih tanpa aturan dengan pengenaan bunga selangit	19 Mei 2012	Mohon mediasi dengan YLPK Jatim untuk tidak sewenang-wenang dalam nagih karena sanggup melunasi	NLT
10	Universitas Narotama, Jl. Arif Rhman Hakim No. 51 Surabaya	Denny Nur Indra, Komplek Korpri No. 14 Desa Taman Sari, Kelurahan Gunung Sari Lombok – Barat	Melakukan pembayaran uang kulian namun tidak mengikuti kuliah karena ada masalah keluarga	30 Mei 2012	Mohon kebijaksanaan rektorat uang kuliah yang batal dapat dikembalikan karena dibutuhkan	NLT
11	PO. Sandy Putra, Jl. Dr. Hamka No. 18 Wonoasih, Probolinggo	Edy Tri Maryono, Jl. Pisang Agung No. 32 Lumajang	Pengembalian sewa bus pariwisata yang mogok di tengah jalan Rp. 3.900.000,-	1 Juni 2012	Mohon YLPK Jatim dapat menyelesaikan pengembalian uang kerugian sewa bus	NLT
12	PT. Pelindo III (Persero)	Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur	Sengketa informasi dasar keekonomian dan dasar hukum kenaikan tarif air bersih	5 Juni 2012	Tidak layak tariff dinaikkan karena kualitas air bersih bukan air minum	NLT

13	Astra Credit Company, Cabang Surabaya	I Ketut Meli, Darmo Permai Selatan 10/42 Surabaya	Mobil dirampas di tengah jalan tanpa memperhatikan hak-hak konsumen	7 Juni 2012	Mohon keadilan perlakuan karena kami tidak pernah bermasalah dalam melunasi kredit kendaraan	NLT
14	PT. Asuransi Ramayana dan Bengkel Raja di Malang	Hidayat Maman, Randu Agung – Kejayan – Pasuruan	Tidak puas terhadap pekerjaan klaim asuransi mobil di bengkel	10 Juni 2012	Mohon perbaikan kembali dang anti kerugian karena kendaraan tidak bisa dipakai	NLT
15	PT. Adira Finance Cabang, Jl. Bengawan 45 Surabaya Surabaya	Maria Putri Perdana, Simokerto Tebasan 01 01/12 Tambakrejo Simokerto Surabaya	Klaim asuransi motor hilang tidak dilayani	20 Juni 2012	Mohon mediasi YLPK Jatim untuk melakukan mediasi dengan PT. Adira Finance	NLT
16	Nurhamim HA., Jl. Dharmawangsa Barat 54B Surabaya	MTRONIK ?MKIOS, Plasa Semanggi Lt. 9 Blok H3 No. 33-34 Jakarta Selatan	Penipuan penawaran jadi agen pulsa	27 Juni 2012	Mohon YLPK Jatim melacak dan supaya dibongkar jaringan sindikat penipuan pulsa via sms	NLT
17	Bank Mandiri KK Bandara Surabaya	Rully Budiono, Jl. Amarta Barat RT 22 RW 06 Semambung, Kec. Gedangan, Sidoarjo	Debet uang Rp. 7.940.000,- tanpa ada pemberitahuan	3 Juli 2012	Mohon YLPK Jatim bisa melakukan mediasi dengan pihak Bank Mandiri	NLT
18	Permohonan Nomor Perkara : 28/PUU-X/2012, Pengujian Undang-Undang: - Pasal 45A Ayat (2) huruf c. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung RI., Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung RI. - Pasal 30 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 Tentang Kejaksaan RI.	Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur	Jaksa Pengacara Negara harus ditiadakan karena akan berhadapan dengan rakyat dalam masalah-masalah sengketa pelayanan publik, sehingga kekuatannya tidak sebanding	10 Juli 2012	Putusan ditolak	Litigasi
19	Andrian Perkasa, Manyar Tirto Asri IV/24 Surabaya	Cyber One, Plasa Marina Lt. II, Blok H No. 226-227 Jl. Raya Margorejo – Surabaya	Beli BB tidak mendapatkan garansi seperti yang dijanjikan	17 Juli 2012	Mohon dimediasi agar mendapatkan garansi karena BB-nya berumur 1 hari	NLT

20	Apartemen Puncak Permai, Jl. Mayjend Sungkono 127 Sby	Perhimpunan Pemilik & Penghuni Puncak Permai Apartemen, Jl. Darmo Permai III No. 1 Sby	Fasilitas parkir tidak memadai dan bangunan lainnya tidak mendukung	18 Juli 2012	Pelaku pembangunan segera menyerahkan pengelolaan benda bersama, dan tanah bersama kepada PPPSRS.	NLT
21	Titipan Kilat (TIKI) Kendangsari Surabaya	S. Terryanto, Jl. Ambengan Batu VI/27A Surabaya	Pengiriman barang tidak sampai/hilang	20 Juli 2012	Mohon ganti rugi karena isi barang pengiriman sangat berharga dan ohon agar dimediasi	NLT
22	PT. KAI Gubeng Surabaya	Sidiq Purwanto, Perumahan Puri Indah Blok E/26 RT 027 – RW 008 Kelurahan SUKO – Sidoarjo	KA datang terlambat di stasiun gubeng sehingga ditinggal kereta lanjutan, akibatnya 10 orang terlantar dan dirugikan	20 Agustus 2012	Mohon penjadwalan KAI yang tepat waktu sehingga tidak merugikan konsumen yang sudah beli tiket kereta lanjutan	NLT
23	Bank HSBC, Jl. Diponegoro No. 8 Surabaya	Ibu Nuriaela, Griya Kebraon Selatan No. 7 BA/31 RT/RW: 001/004, Karang Pilang – Surabaya	Sudah lunas tagihan kredit tapi ditagih terus oleh debt collector	7 Oktober 2013	Mohon YLPK Jatim melakukan advokasi agar Bank HSBC tidak melakukan tindakan yang meresahkan	NLT
24	SAKTI MEUBEL, Jl. Raya Sedati GEDE No. 23c Sidoarjo.	Kusuma Wiyanto, Jemundo RT.10 RW. 02 Kec. Taman Sidoarjo.	Sofa yang dikirim tidak sesuai dengan desain, meja dan sofa belum dikirim.	13 Oktober 2012	Di ganti sesua dengan pesanan awal atau uang sofa dikembalikan karena sofa belum dikirim.	NLT
25	FIF Surabaya, Jl Rajawali No.68 Surabaya.	ArifRahmat Setyawan, Bolodewo 22 Surabaya.	Denda terlalu tinggi, perhitungan tiap hari tidak rasional.	20 Oktober 2012	Informasi perhitungan denda yang akurat dan benar.	NLT
26	PT. Adhi Manunggal Perkasa, Sidoarjo	Wardoyo, mewakili 26 KK perumahan Putri Juanda	Pembangunan fasum dan fasos tidak ada bahkan lahannya akan dijual untuk perumahan	26 Oktober 2012	Mohon advokasi dari YLPK Jawa Timur melalui jalur pengadilan	
27	PT. ADHI MANUNGGAL PERKASA, Pertokohan Gateway Aloha kantor pemasaran diperum. Putrid juanda.	Warnoto, Perum. Putri juanda blok c9/03 desa pepe Kec. Sedati Kab. Sidoarjo.	Lahan fasum dan fasos di pakai untuk di bangun unit rumah untuk komersil. Tidak sesuai dengan site plan awal yang di janjikan ketika di pasarkan.	29 Oktober 2012	Fasum dan fasos harus diperuntukan sesuai dengan keperuntukan site plan.	NLT
28	PT. (Persero) Pembangunan Perumahan di Jakarta	10 konsumen PDAM Surabaya di daerah Pasar Kembang dan Jl. Diponegoro mewakili pelanggan PDAM 100 orang	Pada 15 Agustus 2012 dan pada 29 Nopember 2012 distribusi air PDAM terganggu oleh pembangunan flyover Pasar Kembang yang mengakibatkan sekitar 20 ribu lebih pelanggan PDAM Kota Surabaya tidak mendapatkan distibusi air PDAM selama 3 hari.	25 Agustus - 29 November 2012	Jangan sampe pembangunan merusak infrastruktur public dan minta ganti rugi biaya distribusi air minum	Litigasi
JUMLAH PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA TAHUN 2012						NLT = 24, Litigasi = 4

		PENGADUAN TAHUN 2013				
1	Koperasi Tunas Mulya, Ds. Purworejo Kec Ngunut Tulungagung.	Mahfudz, Dsn Tarjung Ds Sambijajar, Kec Sumber Gempol Tulungagung.	Terjadi pembekakan angsuran yang tidak wajar oleh pihak koperasi.	12 Pebruari 2013	Bisa diselesaikan secara baik-baik dengan pembayaran yang sesuai dengan jumlah kekurangan saya.	
2	PT. TITIAN SAMUDRA SINGGASANA, Jl. Ogan No. 12 Sby, Pemasaran Jl. A. Yani No. 54 Bangil (Ruko Jalan Raya)	As'ari, Perum Lembah Kolursari Indah F3 Kec. Bangil, Kabupaten Pasuruan	Janji enam bulan realisasi pembangunan rumah, tapi sudah 1,5 tahun belum ada realisasi	13 Pebruari 2013	Mohon segera relaisasi pembangunan rumah atau semua uang muka dikembalikan	NLT
3	PT. MENTARI ESTATE	Rahmad, Perumahan Graha Mentari I, Desa Tambak Rejo Kec. Waru Sidoarjo, rahmad.moh69@gmail.com	Sulit mengurus sertifikat rumah yang menjadi hak pemilik rumah kepada developer	18 Pebruari 2013	Segera berikan dan permudah mendapatkan sertifikat rumah	NLT
4	PLN DUKUH KUPANG, Jl Duku Kupang No. 197 SBY.	Suliwicaksono, Duku Pakis Gg II/5C SBY.	Sebelum pergantian meteran listrik, tagihan Rek. Listrik tidak ada masalah, setelah ada pergantian, baru timbul masalah dalam Rek. Listrik.	18 Pebruari 2013	Diadakan perbaikan sesuai komplain konsumen karena ada kesalahan teknis di pihak PLN	
5	PT. KUMALA HAYATI ABADI, Jl. Opak No. 24 Sby	Agus Riyadi, Perumahan Green Menganti Blok D10/9 (sementara)	Rumah idaman di Perumahan Green Menganti Blok D2/22 Tipe 30/66 tidak segera dibangun. Menunggu di rumah sementara sampai ambruk	11 Maret 2013	Minta rumah segera dibangun karena uang muka Rp. 17jt sudah lunas	NLT
6	PLN Duku Kupang, Jl. Duku Kupang No.157 Sby.	SULIWICAKSONO, Jl. Duku Pakis GGII/56 Sby.	Tagihan Listrik naik setelah ada pergantian meteran.	18 Pebruari 2013	Jangan sampai terjadi kejadian ini lagi.	NLT
7	PLN, Jl. Ngagel Timur 14-16 Sby.	Rudy Sumanto, Pertokohan darmo park I blok 3A.	Pemakaian listrik tidak sesuai dengan pembayaran listrik terlalu mahal.	6 Maret 2013	Mengembalikan Uang yang telah terbayar ke PLN.	NLT
8	Adicipta Desaign, Jl Ruko villa Bukit Mas RQ-2 Surabaya.	Wiwin, Jl. Gayung Kebonsari LVK V/5 SBY.	Pengembalian barang yang lebih tidak ditepati	16 Maret 2013	Ada penyelesaian tentang sisa wallpaper dan biaya yang tidak jadi dipasang.	NLT
9	PT. Pelindo III (Persero)	Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur	Sengketa informasi kenaikan tarif air bersih bukan air minum	25 Maret 2013	Pengajuan sengketa ke PTUN Surabaya setelah putusan komisi informasi pusat.	Litigasi
10	PDAM Surya Sembada- Kota Surabaya, Jl. Mayjen: Prof DR. Moestopo No.2 Sby.	Erfan Jamil.S.H, Jl. Rungkut industry 2/27 Sby.	Penaikkan Tarif dengan alasan yang tidak jelas.	3 April 2013	Supaya agar tarif tetap,tidak naik. Karena perusahaan kami posisi tidak beroperasi.	NLT
11	PT. ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE. Jl.Kayon 26-D	Aries Febriyanto, Karang Pilang Gg Mawar I No.16.	Kendaraan yang di beli melalui pembayaran Adira Finance ditarik dan dikenakan biaya tarik serta biaya pelunasan.	3 April 2013	Agar sekiranya diberi kesempatan menyelesaikan tunggakan dan meneruskan angsuran dan kendaraan kembali.	NLT

12	Rencana aksi: Uji materiil UU Pelayaran Pasal 90 ayat (3) huruf b. penyediaan dan/atau pelayanan pengisian bahan bakar dan pelayanan air Bersih	Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur	Kewajiban penyediaan dan/atau pelayanan pengisian air minum	1 Mei 2013	Agar penyediaan dan/atau pelayanan kebutuhan air minum bagi konsumen jasa pelayaran kapal niaga maupun pesiar memenuhi standar kesehatan manusia	Litigasi
13	PT. ACC (Astra Credit Companies) Jl. JEMURSARI SURABAYA	Sdr. Faisal Rizal Griya Samudra Asri A IV/22 SIDOARJO	Sdr. Faisal Rizal pemilik kendaraan DAIHATSU TERIOSWARNA SILVER Nopol.:W 979XM, yang “dipaksa” oleh orang yang mengaku petugas ACC (Astra Credit Companies) ketika pada tanggal 23April 2013, kemudian dikenakan pembayaran penarikan kendaraan (collecteral) Rp.2juta, padahal konsumen datang sendiri dengan membawa kendaraan dimaksud untukmenaunaikan kewajibannya.	3 Mei 2013	PT. ACC untuk dapat mengembalikan uang admin collateral in sebesar Rp. 3juta tersebut kepada konsumen atau setidak-tidaknya sebesar Rp. 2.500.000,- (dua juta lima ratus ribu rupiah) karena sebelumnya ada kesepakatan antara konsumen dengan Sdr. Yopy sebesar Rp. 500 ribu.	NLT
14	HONDA JEMURSARI PT. MADALA MANDIRI MOTOR Jl. RAYA JEMURSARI NO. 213 SURABAYA 60237	Sdr. Ir.H. MusaWachdin Jl. KH. Agus Salim 7B Pamekasan – Madura dkk.	Pihak para konsumen telah memenuhi kewajibannya selaku konsumen dalam melakukan transaksi pembelian beberapa unit kendaraan bermotor/mobil dan telah membayar lunas sesuai dengan harga yang telah disepakati bersama di kantor Honda Jemursari PT. MANDALA MANDIRI MOTOR, tapi pihak Honda Jemursari PT. MANDALA MANDIRI MOTOR belum melaksanakan kewajibannya yaitu menyerahkan BPKB-nya	16 Mei 2013	Menyerahkan BPKB 6 unit kendaraan yang sudah lunas	NLT
15	Sdr. Widjojo Sukamto/Pimpinan PT. Mandiri Visi Properti/Mandiri Land Ruko G Walk W1 No. 22 Citraland SURABAYA	Sdr. Drg. Philipus Rudijanto K/David Buntoro Kamadjaja Kertajaya Indah Timur 8/47 SURABAYA	PT. MANDALA MANDIRI VISI PROPERTI/MANDIRI LAND yang berkewajiban melaksanakan Surat Perjanjian Pengikatan Jual Beli Tanah Kavling Siap Bangun Nomor: 042/MVP/KSB/WM-GAT/II/04 tidak hadir. Padahal konsumen telah membayar lunas melalui Bank BCA Cabang Jl. Raya Darmo Surabaya An. PT. Mandiri Visi Properti No/Ac: 088-47-66-008.	27 Mei 2013	Mengabulkan pengembalian uang cicilan yang telah lunas sebesar Rp. 300.000.000,- (Tiga ratus juta rupiah).	NLT

16	PT. Kanebo Indonesia Cabang Surabaya Jl. Pemuda - SURABAYA	Sdri. Relita Maulin Jl. Wonocolo Pabrik Kulit No. 80 Surabaya 60237	Sehubungan dengan pengaduan diskon dan pemberian hadiah fiktif	05 Juni 2013.	Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai diskon dan hadiah barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, serta pemberian hadiah yang sesuai	NLT
17	Pimpinan PT. Sinar Jamrud Jl. Raya Mawar No. 01 Sidodadi – Taman SIDOARJO	Sdr. Didin Agusthy S. Jl. Hasanuddin Gg. III/24 Sidoarjo	Konsumen perumahan PT. Sinar Jamrud belum terpenuhi hak-haknya sebagaimana seperti diatur dalam UUPK	05 Juni 2013	Ingin mendapatkan hak-hak normatifnya seperti yang dijanjikan sebagai konsumen perumahan	NLT
18	1. Pimpinan Bank BRI Syari'ah 2. Pimpinan Kanwil DJKN Jawa Timur Kantor Pelayanan Kekayaan Negera dan Lelang Sidoarjo	Sdr. KUSNADI Dsn Patung RT/RW: 003/002 Desa Pungging Kec. Pungging – Kab. Mojokerto	Pengaduan konsumen pengguna jasa Pembiayaan Murabahah pada Bank BRI Syari'ah tidak mendapatkan pelayanan seperti yang dijanjikan	05 Juni 2013	Ingin mendapatkan pelayanan seperti yang dijanjikan dalam akad pinjaman Murabahah BRI Syari'ah	NLT
19	1. Sdr. Pimpinan PT. WIN-WIN REALITY CENTRE 2. Sdr. Pimpinan Property Manajemen The Via & The Vue Apartments Di SURABAYA	Sdr. IWAN SUGIONO PUTRA, Margorejo Indah Raya A-214 SURABAYA	Konsumen Pemilik VUE2303 The Via & The Vue Apartments Ciputra World Surabaya yang beralamat di Mayjen Sungkono 87 Surabaya, karena konsumen yang bersangkutan tidak mendapatkan pemenuhan hak-hak konsumen seperti yang dijanjikan.	27 Juni 2013	Konsumen ingin mendapatkan hak-haknya seperti yang dijanjikan dan dibebaskan dari denda	NLT
20	DTC Mall/ Bpk Lim Tirta, PT. Arwinto Intan Wijaya, Jl Raya Wonokromo.	Antonie Kusbandi, Jemur Andayani XIV/17 Surabaya.	Ada dugaan diskriminasi harga sewa Stand.	9 oktober 2013	Minta harga sewa stan disamakan/tidak ada doskriminasi.	NLT
JUMLAH PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA TAHUN 2013						NLT = !8 Litigasi = 2
PENGADUAN TAHUN 2014						
1	PT. BANK MEGA SYARIAH Cabang Larangan, Jl. Sunandar Priyo Sudarmo RK. A-5 SIDOARJO	Intimidasi cara penagihan cicilan padahal selalu mencuil tepat waktu	Hamdani, Desa Kloposepuluh, Kecamatan Sukodono, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo	6 Januari 2014	Agar melakukan penagihan secara sopan sesuai aturan yang berlaku karena pihak konsumen tetap akan melunasi dengan itikad baik	NLT

2	Moch. Ilyas. Owner/Pimpinan PT. CHALIDNA INTI PERMATA, Jl. Raya Wiyung 101 Surabaya.	Hanes P. Pangestu, Jl Wonokitri Besar 49 b, Surabaya.	Pembelian Rumah di PT. CHALIDANA INTI PERMATA dengan DP Rp. 70.000.000. Kemudian mengajukan KPR ke Bank di tolak oleh Bank, dan karena dalam PJB apabila ada penolakan dari Bank maka uang yang kami serahkan akan dikembalikan 100% kecuali booking free.	9 Januari 2014	Pengembalian uang DP sebesar Rp. 70.000.000,-	NLT
3	PT. PANCA KARTIKA JAYA SENTOSA, Jl. Pahlawan Surabaya.	Sudarmono, SH, Perum Bumi Citra fajar Blok SS-A1, Sidoarjo.	Tidak dapat realisasi akad kredit karena sertifikat tanah yang dijual tidak siap.	17 Januari 2014	Pihak PT melaksanakan jual beli normal dengan pengadu dengan cara tunai dan pengadu bersedia membayar kekurangan pembayaran.	NLT
4	PT. SUMMIT OTO FINANCE, Jl. Mayjen sungkono.	Marlina A, Lidah Kulon III/33/ Sememi Baru Vi/35	BPKB motor tidak bisa diambil dikarenakan atas nama (ayah) meninggal dunia sedangkan ibu&saudara masih ada tapi tetap tdk bisa diambil, padahal kami sudah memenuhi kewajiban kami untuk mengangsur&melunasi kendaraan tapi pihak OTO masih mempersulit kami.	21 Januari 2014	Kami hanya ingin BPKB kendaraan kami dapat diambil karena kewajiban kami sudah terpenuhi.	NLT
5	FIRS MEDIA, Jl. Raya Gubeng No 19 Surabaya	Nur Chalim, SH, Jl. Wisma Tengger 4/3 Tandes-Surabaya	Sejak pemasangan FIRST MEDIA saya belum bisa menikmati siarannya yang telah dijanjikan oleh selesnya dan saya hanya menikmati beberapa siaran TV saja.	22 Januari 2014	Hanya ingin menikmati siaran TV yang dijanjikan oleh selenya saja.	NLT
6	PT. PELNI CAB. SURABAYA, Jl. Pahlawan 112 Surabaya.	1. Mursalin Sani, Bau-Bau, 081245669295 2. H. La Ode, Bau-Bau, 081341706122	1. Pengangkutan kelebihan bagasi supaya disesuaikan dengan klausula baku pada tiket 50 kg/per konsumen 2. Keluhan air kran minum tidak sehat mengakibatkan sakit perut	28 Januari 2014	Bahwa peraturan yang berlaku ditiket ada kepastian tidak berubah-ubah, Pelayanan prima, barang bawaan kalau bisa seperti dulu lagi, harus diterapkan sesuai dengan syarat-syarat Perjanjian	NLT
7	H. Mulyadi, PT. MEGA KARYA GRAHA, Jl. Gunung anyar lor (Rungkut Madya) No.08-Surabaya.	Agus Fadly, Perum wisma penjarangan sari Kec Rungkut Surabaya.	Meminta foto copy sertifikat untuk kemudian rencananya akan saya cross check ke BPN untuk mengetahui validasi & legalitasnya dan permintaan saya ditolak oleh PT. MEGA KARYA GRAHA.	12 Pebruari 2014	Pengembalian booking free RP.10.000.000,- secara penuh.	NLT
8	CIMB NIAGA OTO FINANCE, Ruko Mega Galaxy, Jl. Kartajaya lidah timur 16 A-5 Surabaya.	Dwiantoro, Lebak Rejo No.100 A Surabaya.	Penarikan mobil honda Stream tahun 2002 oleh bapak wagih(Collector Niaga), selanjutnya bapak miko (pembawa Mobil) sanggup untuk oper kredit dengan telah membayar 3 kali tunggakan dan biaya tarik. Tapi beban kredit masih dibebankan ke konsumen	28 Pebruari 2014	Di bebaskan dari tanggung jawab cicilan karena mobil telah dibawah oleh pihak Niaga pada tanggal 6 Januari 2014 dan diserahkan kembali ke bapak Miko oleh pihak Niaga.	NLT

Digital Repository Universitas Jember

9	1. Sdr. Djony Tanumihardjo Head of Surabaya Tunjungan Office PT. ASURANSI WAHANA TATA 2. Pimpinan PT BCA Finance Surabaya II BCA Cabang Galaxy Lt. 3 SURABAYA	Kelvin Sanjaya, Jl. Margorejo Indah C-343 Surabaya	Klaim asuransi mobil tidak dikabulkan karena melewati batas waktu yang tertera dalam klausula baku	3 Maret 2014	Pemberian asuransi sebesar 75% dari total nilai asuransi yang seharusnya dibayarkan kepada Tertanggung	NLT
10	CLINIQUE Sogo tunjungan Plaza, Surabaya	Windyantika Putri Anita, Lebak rejo asri no 19b, Surabaya	Hadiah kosmetik yang diberikan tidak sesuai perjanjian awal yaitu berupa satu set tas berisi kosmetik senilai Rp. 800.000	9 Maret 2014	Pemberian ganti rugi sesuai yang dijanjikan berupa satu set tas berisi kosmetik CLINIQUE senilai Rp 800.000	NLT
11	Ananta/ Wisnu Wardana, BIG TV KABEL, Jl. Di Ponegoro 70	OEI SWIE FANG, Puri Asri PA 36 Pakuwon City Surabaya.	Tidak ada pemasangan dan hanya dijanjikan saja.	17 Maret 2014	Minta maaf di Koran Jawa Pos sebanyak 3 kali dan uang dikembalikan.	NLT
12	SKII Sogo tunjungan plaza, surabaya	Charlita Wisesa, taman sakura regency blok AK- 14, surabaya	Harga promo masih berlaku, tetapi pembayaran di kasir harga normal Tidak sesuai dengan yang ditawarkan	18 Maret 2014	Mohon ada kebijakan dari SK-II tunjungan plaza untuk pemberian informasi yang jelas dan penggantian uang ganti rugi	NLT
13	Danual Simanjutak, BNI CARD CENTER, TBK. Surabaya, Jl. Kedung Doro 81-87 Surabaya.	Nunung Setia Ningrum Pertiwi, Jl. Putat indah tengah I No.12 Surabaya.	Kartu kredit sudah ditutup, masih ada tagihan sehingga diblacklist Bank Indonesia	25 Maret 2014	Menghapus seluruh kolek 5 pada SID (Sistem Informasi Debitur) Bank Indonesia, Mengembalikan transfer sebesar Rp. 5.000.000,- yang tidak terbuku beserta bunga.	NLT
14	Donny Gunawan, PT MULTI BANGUN SARANA, Jl. Raya Darmo No.54 Gedung Doro- Surabaya.	Edison Leonardo L. Tobing, SE , Jl. Gadel Sari Madya III No.11	Penyelesaian pembanguan Perumahan di oasis selatan II/10 yang tidak kunjung ada kepastian.	26 Maret 2014	Pemberian kompensasi kontrak rumah dari Developer	NLT
15	Didit Adtya H, SH, Mkn., PT. EKA PERMATA SURYA SENTOSA, Perum Mandiri Residence C1/24-25 Krian Sidoarjo.	Galih Mahendra, Ds. Kauman No.9 Kedung cangkring, Sidoarjo.	Keterlambatan developer membangun pesanan rumah tidak sesuai dengan janjinya	14 April 2014	Mengganti biaya sewa rumah dan transportasi sebesar Rp. 20.000.000,-	NLT
16	PT. ANUGRAH BERKAH AGUNG, Perum Galaxy Suci Residence, Jl. KH Syafii 15 Gresik.	Nanang agung sujeno, Jl. Sulawesi I No.22 Gresik.	Membeli rumah di perum galaxy suci Residence dan sampai saat ini belum ada realisasi.	17 April 2014	Sesuai dengan Uang muka yang diberikan agar dikembalikan penuh.	NLT
17	JURLIQUE INDONESIA	Sri indah sari, Perum wonorejo indah blok I – 5, sidoarjo	Harga diskon dari promo tidak sesuai dengan yang tercantum pada informasi awal	2 Juni 2014	Diberikan harga yang sesuai dengan yang diperjanjikan atau uang dikembalikan sepenuhnya	NLT

18	PT. SMART MULIA ABADI, Jl. Waru No.92 Aloha, Sidoarjo.	Drg. Tty Purwanti, Kutasari selatan XV 149, Surabaya.	Penggelapan uang muka inden mobil Rp. 20 juta oleh sales dealer mobil chevrolet	6 Juni 2014	Mohon uang pembayaran DP untuk pemesanan mobil dikembalikan jika proses pembelian tidak bisa dilanjutkan	NLT
19	Rumah Sakit Siloam Surabaya Jl. Raya Gubeng No. 70 SURABAYA	Sdr. Hendry Gianto Taman Internasional 2 H-6/20 Citra Raya SURABAYA	Informasi tarif bersalin yang menyesatkan dari Rp. 18 juta menjadi Rp. 25 juta	11 Juni 2014	Ada pengembalian dari manajemen RS Siloan sebesar Rp. 5 juta lebih.	NLT
20	PT. Astra Sedaya Finance/PT. Astra Credit Companies, PT. Summit Oto Finance dan PT. Indo Mobil Finance	Sdr. Y.A. Djatmiko Sdr. Siswanto Sdr. Supriyono	Mohon keringan pengembalian cicilan/pinjaman akibat bencana gunung kelut	16 Juni 2014	Reschedule cicilan pinjaman dan kreditan kendaraan bermotor	NLT
21	PT. AJ. Sequis Life Sequis Center Lt. Dasar, Jl. Jend. Sudirman No. 71 JAKARTA 12190	Sdr. Leonardo Saputra & Sdri. Naomy Merry Perumahan Royal Residence B-09/157 Surabaya	Klaim asuransi tidak dikabulkan sesuai dengan yang dijanjikan	4 Agustus 2014	Tidak ada titik temu penyelesaian, para pihak akan melanjutkan sengketa ke PN	NLT
22	drg. Darjanki, Sp. Ort. Jl. Bali No. 7 SURABAYA	Ibu Ly Amilia Ongkowijoyo Jl. Mojopahit Blok H/12 JEMBER	Pemasangan gigi tanpa informasi dan konfirmasi tentang kualitas gigi sehingga hasilnya mengecewakan	12 Agustus 2014	Tidak ada titik temu karena pihak dokter gigi tidak menghadiri klarifikasi dan diduga tidak punya itikad baik	NLT
23	Romi, Eksekutif Home Shopping, Kaza Mall-kapas krampung, Surabaya.	Jessica Leoni/ Ellen Dewi Wijaya, Setro Timur 12.	Pembelian Inductor Cooker tidak sesuai dengan kualitas karena ada beberapa fungsi yang bermasalah& informasi yang diberikan tidak benar.	25 Agustus 2014	Dikembalikan uang pembelian tersebut.	NLT
24	Sdr. Erwin Nugroho Pimpinan IPV Production, Video Graphy & Foto Graphy Jl. Ubi 4/7 SURABAYA	Sdr. Djohanes / Lauren Jl. Semarang 678, Dsn. Jenbel, RT/RW: 03/07, Kec. Jenu TUBAN – JATIM	Pesana video tidak sesuai perjanjian kontrak	01 September 2014	Masih dalam proses penyelesaian sengketa dengan penawaran pengembalian ongkos dua kali lipat dari nilai ongkos Rp. 6.500.000,- menjadi Rp. 13 juta	NLT
25	Mini Market Alfa Mart PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk., beralamat di Jl. Sukodono No. 45, Desa Keboan Sikep Kec. Gedangan Sidoarjo	LIS ZURAIIDA beralamat di Jl. Kedung Cowek No. 60 Surabaya	Dirugikan karena tidak dapat hadiah Rp. 8 Juta dalam mengikuti undian promo belanja berhadiah	25 September 2014	Dokabulkan hak hadiahnya sebesar Rp. 8 juta pada hari selasa, 14 Oktober 2014	NLT
26	Sdr. Erwin Nugroho Pimpinan IPV Production, Video Graphy & Foto Graphy Jl. Ubi 4/7 SURABAYA	Sdr. Djohanes / Lauren Jl. Semarang 678, Dsn. Jenbel RT/RW: 03/07, Kec. Jenu TUBAN – JATIM	Dirugikan karena video rekamannya tidak jadi. Sudah komplain tapi janji-janji terus menerus	01 September 2014.	Terjadi kesepakatan ganti rugi sebesar Rp. 15 juta	NLT

27	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kadis Komunikasi dan Informasi Provinsi Jatim Jl. Rajawali 6-8 SURABAYA	Bp. Ir. Himawan Wicaksono Kel. Kalisari RW/RT: 08/09 Mulyorejo SURABAYA	Merasa dirugikan oleh klausula baku pajak kendaraan bermotor yang seharusnya belum kena denda tapi didenda	14 Oktober 2014	Dalam mediasi telah dihadiri oleh manajemen PT. Jasa Raharja Surabaya, Kadis Kominfo Jatim dan Dispenda Jatim. Konsumen belum terkena denda tapi ada kesalahan pada teks klausulan baku yang akan segera diluruskan	NLT
28	Pimpinan PT. KARUNIA ALAM SEGAR Jl. Raya Sukomulyo Km24, Gresik 61151	Ibu Arifah, Dusun Klompang Desa Tanggulangin RT/RW: 004/04 Kec, Kejayan Kabupaten Pasuruan	Produk mie instan bau apek padahal belum kadaluwarsa. Waktu beli dikiran produk Indofood tapi ternyata bukan tapi kemasannya mirip	14 November 2014	Mediasi gagal karena kedua belah pihak tidak datang	NLT
29	Pimpinan PT. SUPRAADI BANGUN PERSADA (DIAN ISTANA) JL. JOHAR NO. 6 - 8 SURABAYA	Sdr. Freddy Mutiara, Wonorejo Permai CC-567, Surabaya	Konsumen dipaksa tandatangan persetujuan spek bahan bangunan rumah yang dapat diganti secara sepihak oleh developer	08 Desember 2014.	Mediasi gagal karena phak develper tidak datang ke kantor YLPK Jatim tapi langsung menemui konsumen untuk menjalin komunikasi penyelesaian kedua belah pihak	NLT

Surabaya, 04Pebruari 2015

Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur

M. SAID SUTOMO

Ketua