



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
MENGALAMI KERUGIAN DALAM PERJANJIAN JASA PENYIARAN
TELEVISI KABEL PADA PT. JEMBER VISION**

*LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS WHO SUFFERED LOSSES IN CABLE
TELEVISION BROADCASTING SERVICES AGREEMENT AT PT. JEMBER
VISION*

SHENDY ASISTEN PARHUSIP

NIM120710101241

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI RI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2016

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
MENGALAMI KERUGIAN DALAM PERJANJIAN JASA PENYIARAN
TELEVISI KABEL PADA PT. JEMBER VISION**

*LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS WHO SUFFERED LOSSES IN CABLE
TELEVISION BROADCASTING SERVICES AGREEMENT AT PT. JEMBER
VISION*

SHENDY ASISTEN PARHUSIP
NIM120710101241

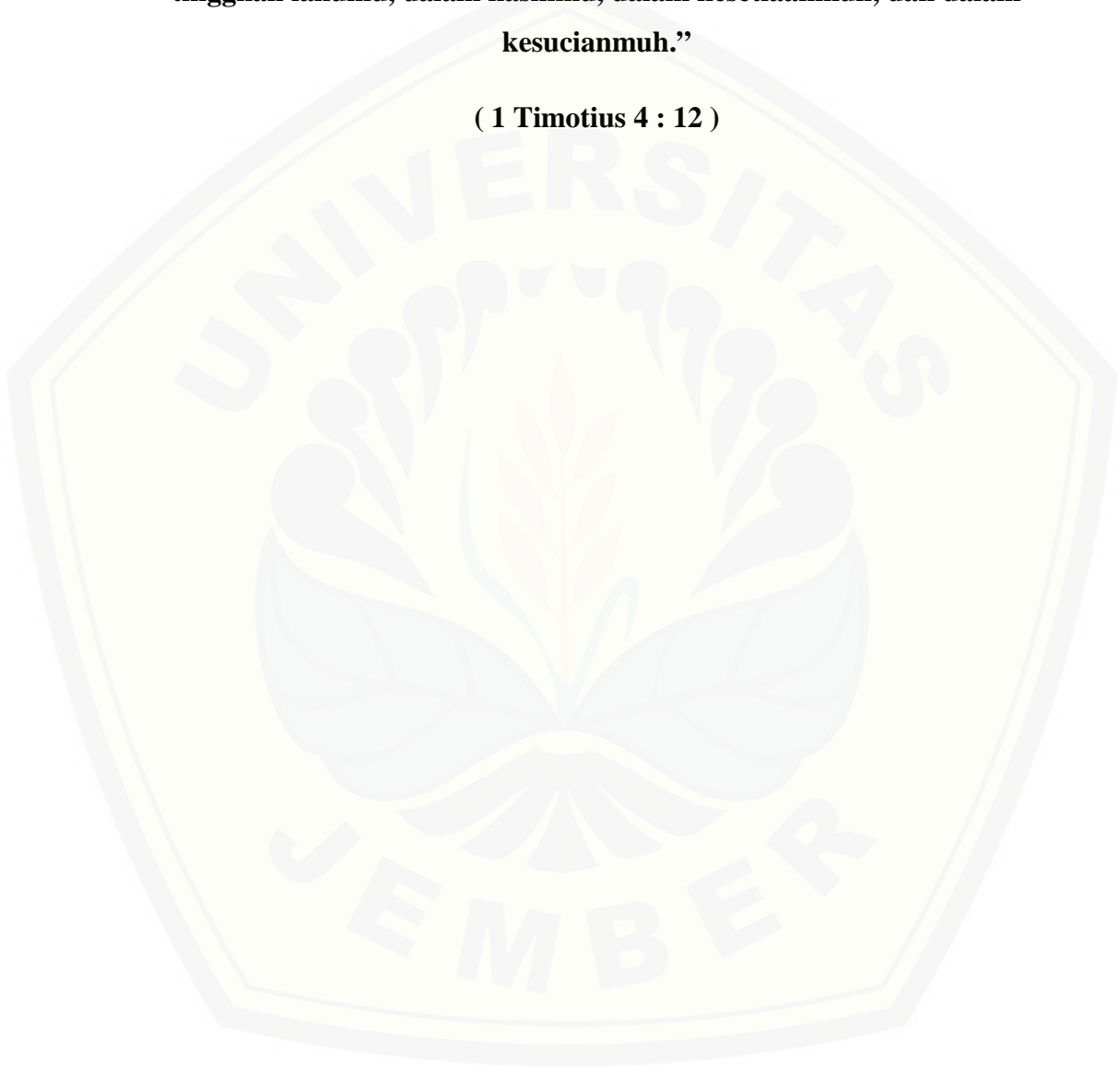
**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI RI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2016

MOTTO

**“ Jangan seorang pun menganggap engkau rendah karena engkau muda,
Jadilah teladan bagi orang-orang percaya, dalam perkataanmu, dalam
tingkah lakumu, dalam kasihmu, dalam kesetiaanmu, dan dalam
kesucianmu.”**

(1 Timotius 4 : 12)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis mempersembahkan sripsi ini untuk :

1. Orang tua yang selalu penulis sayangi, hormati dan banggakan Bapak st.Janson Parhusip dan Ibu Restina br.Pardosi, S.Pd yang selalu mendoakan,memberikan motivasi dan semangat serta kasih sayang yang tidak terhingga kepada penulis;
2. Abang dan kakak ipar serta adik tersayang yang senantiasa memberikan semangat serta doa kepada penulis;
3. Alma mater tercinta Universitas Jember yang penulis selalu banggakan;
4. Guru-guru penulis sejak Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, serta para Dosen yang terhormat, yang telah memberikan ilmu dan membimbing penulis hingga menjadi seperti ini.

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
MENGALAMI KERUGIAN DALAM PERJANJIAN JASA PENYIARAN
TELEVISI KABEL PADA PT. JEMBER VISION**

*LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS WHO SUFFERED LOSSES IN CABLE
TELEVISION BROADCASTING SERVICES AGREEMENT AT PT. JEMBER
VISION*

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum
Pada Fakultas Hukum Universitas Jember

Oleh :

**SHENDY ASISTEN PARHUSIP
NIM120710101241**

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI RI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2016

PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL, 3 NOVEMBER 2016

Oleh

Dosen Pembimbing Utama,



Prof. Dr. Dominikus Rato S.H., M.Si
NIP.195701051986031002

Dosen Pembimbing Anggota,



Nuzulia Kumala Sari S.H., M.H
NIP.1984061720081220003

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
MENGALAMI KERUGIAN DALAM PERJANJIAN JASA PENYIARAN
TELEVISI KABEL PADA PT. JEMBER VISION**

***LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS WHO SUFFERED LOSSES
IN CABLE TELEVISION BROADCASTING SERVICES
AGREEMENT AT PT. JEMBER VISION***

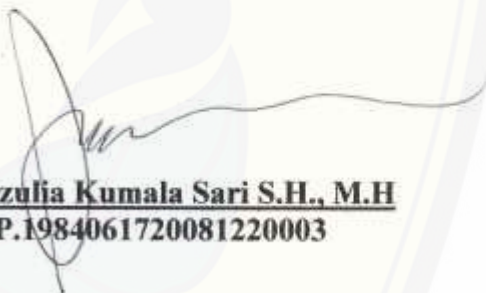
Oleh :

SHENDY ASISTEN PARHUSIP
NIM. 120710101241

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,


Prof. Dr. Dominikus Rato S.H., M.Si
NIP.195701051986031002


Nuzulja Kumala Sari S.H., M.H
NIP.1984061720081220003

Mengesahkan :

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



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

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 3

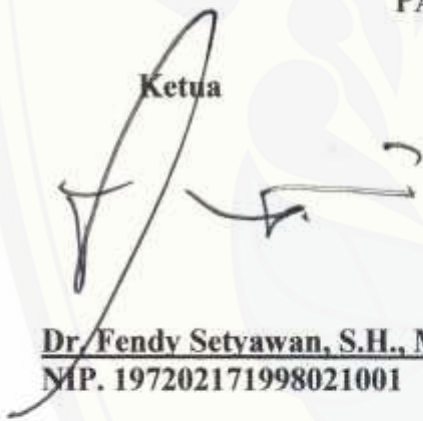
Bulan : November

Tahun : 2016

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember.


PANITIA PENGUJI

Ketua



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

Sekretaris



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

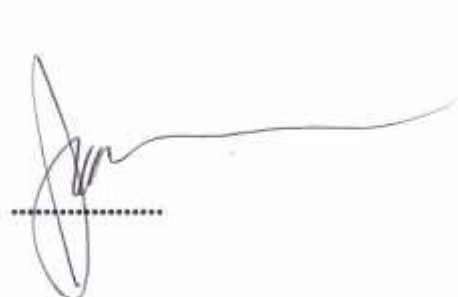
ANGGOTA PENGUJI :

Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si
NIP.195701051986031002



.....

Nuzulia Kumala Sari, S.H., M.H
NIP.1984061720081220003



.....

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **SHENDY ASISTEN PARHUSIP**

Nim : 120710101241

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul :

“ PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN DALAM PERJANJIAN JASA PENYIARAN TELEVISI KABEL PADA PT. JEMBER VISION”

Adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya ilmiah jiplakan.

Saya bertanggungjawab atas keabsahan isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 3 November 2016

Yang menyatakan



SHENDY ASISTEN PARHUSIP

NIM : 120710101241

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala perlindungan dan limpahan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN DALAM PERJANJIAN JASA PENYIARAN TELEVISI KABEL PADA PT. JEMBER VISION.”** Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Srata Satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak dan oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dominikus Rato. S.H., M.Si. Sebagai Pembimbing Skripsi, yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, serta motivasi dalam penulisan skripsi ini;
2. Ibu Nuzulia Kumala Sari, S.H.,M.H. Sebagai Pembantu Pembimbing Skripsi yang telah memberikan masukan, motivasi semangat, serta petunjuk dalam penulisan skripsi ini;
3. Bapak Dr. Fendy Setyawan, S.H., M.H Sebagai Ketua Penguji;
4. Ibu Emi Zulaika, S.H.,M.H. Sebagai Sekretaris Penguji;
5. Bapak Dr. Nurul Ghufron, S.h., M.H. Sebagai Penjabat Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Ibu Dr. Dyah Octhtorina Susanti, S.H., M.Hum. Sebagai Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Bapak Mardi Handoko, S.H., M.H. Sebagai Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Bapak Iwan Rachmat S.H., M.H. Sebagai Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
9. Bapak Eddy Mulyono, S.H., M.Hum. Sebagai Dosen Pembimbing Akademik;

10. Kedua orang tua penulis st.Janson Parhusip dan Restina br.Pardosi yang telah memberikan, kesabaran, motivasi, dan kasih sayang yang tidak terhingga, doa serta dana untuk penulis agar dapat merantau dan bersekolah sampai pada saat ini;
11. AbangMartua Indra Parhusip dan Keluarga yang telah memberikan dukungan, motivasi serta doa kepada penulis;
12. Abang Fahrun Erikson Parhusip S.H dan Kakak Ipar Friska Rumapea S.E yang telah memberikan motivasi, doa, dan bantuan dana ketika tanggal tua dan kiriman dari bapak dan mamak telat, juga memberi hadiah printer baru kepada penulis (yang katanya agar penulis semangat mengerjakan skripsi hehehehe) ;
13. Abang Elvian Tri Buana Parhusip S.T dan Kakak Ipar Letaria Eriene br.Manullang S.km yang telah memberikan dukungan, semangat dan motivasi kepada penulis;
14. Abang Freddy Parhusip S.E yang telah memberikan dukungan, semangat dan motivasi serta bantuan dana kepada penulis ketika uang kiriman dari mamak telat, semoga tidak jerah memberikan bantuan dana hehehe abang yang dulu bandal, berangkat bareng pergi kesekolah waktu semasa SMA dari rumah, ternyata eh sampai disekolah bukan masuk kelas, tapi kekantin hehehe semoga tulisan ini dapat mengingatkan kembali memorinya ketika beliau nanti membaca tulisan ini ;
15. Adik Agnes Anita Ochtarina Parhusip satu-satunya adik yang dititipkan Tuhan Kepada Keluarga Op.Felix Putra Pratama Parhusip (Bapak Penulis), yang memberikan semangan, dukungan dan doa serta yang selalu cerewet hampir setiap minggu menanyakan sudah kayak mana skripsimuh bang, cepatlah selesaikan biar ke Jember kami sama Bapak dan Mamak (logat medan);
16. Novita Yenni br.Boang Manalu yang selalu memberikan dukungan dan motivasi, serta selalu memberikan semangat kepada penulis (sampai kapan pun dirimu akan selalu penulis ingat, semoga kita berjodoh yah. Amin);

17. Keluarga Besar NHKBP Jember, yang sudah memberikan semangat, dukungan serta doa kepada penulis;
18. Teman-teman KKN : Amrul, Yusmika, Emha, Kikis, Andi, Novi, Adit, Eny, Tyas dan seluruh angkatan 2012 Fakultas Hukum Universitas Jember;
19. Semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis demi kelancaran perkuliahan dan terselesaikannya skripsi ini.

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali harapan semoga amal kebajikannya mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa, dan Penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya. Amin.

RINGKASAN

Berkembang pesatnya perekonomian nasional telah menghasilkan berbagai variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi oleh konsumen. Kemajuan dibidang teknologi, dan telekomunikasi, khususnya pada bidang jasa penyiaran televisi kabel PT. Jember Vision juga turut mendukung dan membantu banyak masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan sesauai dengan kemampuannya. Namun dalam hal ini adapula masalah atau kendala yang timbul dari penggunaan jasa penyiaran televisi kabel PT. Jember Vision, yakni adanya kesalahan dan beberapa faktor yang berasal dari pihak PT. Jember Vision.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang ada dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut : (1) Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam perjanjian jasa penyiaan televisi kabel pada PT. Jember Vision ?, (2) Apa tanggungjawab pelaku usaha jasa penyiaran televisi kabel pada PT. Jember Vision, jika konsumen dirugikan ?, (3) Apa upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen sebagai pengguna jasa penyiaran televisi kabel pada PT. Jember Vision, atas kerugian yang dialaminya ?

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. Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statue approach*). Bahan hukum dalam penyusunan skripsi ini adalah menggunakan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder. Analisis bahan hukum dengan beberapa tahapan yang kemudian diuraikan dalam pembahasan ini guna untuk menjawab permasalahan yang diajukan hingga sampai pada kesimpulan.

Kesimpulan dari pembahasan skripsi ini adalah, *pertama*, Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam perjanjian jasa penyiaran Televisi Kabel pada PT. Jember Vision dibagi dalam dua bentuk yaitu perlindungan hukum secara *preventif* dan perlindungan hukum secara *represif*. Perlindungan hukum secara *preventif* dilakukan dengan pemenuhan hak-hak pengguna jasa penyiaran Televisi Kabel Pada PT. Jember Vision selaku konsumen dan pemenuhan kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 4 dan 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan secara *represif* adalah bentuk perlindungan yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa dan pemberian sanksi. Dasar hukum konsumen menyelesaikan sengketaan pada Pasal 45 Ayat 1 Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sanksi Perdata diatur pada Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Sanksi Pidana diatur pada Pasal 61,

Sanksi Pidana tambahan diatur pada Pasal 63 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Kedua*, Tanggungjawab hukum pelaku usaha jasa penyiaran Televisi Kabel PT. Jember Vision, jika konsumen dirugikan diatur pada Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Apabila konsumen pengguna mengalami kerugian yang bukan disebabkan karena kesalahan konsumen, kewajiban pelaku usaha dalam memenuhi hak-hak konsumen diatur pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. PT. Jember Vision bertanggungjawab untuk selalu memperbaiki siaran yang rusak yang dialami oleh konsumen sebagai pelanggan jasa penyiaran Televisi Kabel Pada PT. Jember Vision. *Ketiga*, Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen sebagai pengguna jasa penyiaran Televisi Kabel PT. Jember Vision atas kerugian yang di alaminya dapat dilakukan melalui *non litigasi* maupun melalui *litigasi* berdasarkan Pada Pasal 23 jo Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan memperhatikan jangka waktu pengajuan gugatan yang telah di tentukan dalam Pasal 27 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu sebelum 4 tahun sejak barang dibeli atau sebelum lewatnya jangka waktu yang telah diperjanjikan. Penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan (*litigasi*) dapat dilakukan dengan mengajukan gugatan perdata berdasarkan perbuatan melawan hukum atau gugatan wanprestasi. Gugatan tersebut berdasarkan Pada Pasal 46 ayat (1) huruf a jo Pasal 23 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dapat diajukan di pengadilan tempat tinggal konsumen oleh konsumen atau ahli warisnya. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan (*non litigasi*) dapat dilakukan dengan upaya penyelesaian secara damai oleh para pihak atau penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan memilih salah satu diantara cara penyelesaian sengketa, yaitu : mediasi, konsiliasi dan arbitrase.

Saran dari pembahasan skripsi ini adalah, *pertama*, hendaknya pelaku usaha yaitu PT. Jember Vision bertanggung jawab dalam melakukan kegiatan usahanya dan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, serta melakukan sosialisai terhadap hak-hak konsumen atau perlindungan yang diberikan kepada konsumen, sehingga konsumen dapat mengetahui dengan jelas akan hal-hal yang menjadi haknya. *Kedua*, Seharusnya konsumen pengguna jasa penyiaran televisi kabel sebagai konsumen dapat memahami terlebih dahulu akan iklan atau promosi yang diberikan oleh PT. Jember Vision kepada konsumen sebelum konsumen memilih untuk menggunakan jasa penyiaran televisi kabel tersebut. Dengan adanya pemahaman yang dimiliki konsumen, maka konsumen akan mendapatkan layanan-layanan yang sesuai dengan hak-haknya. Dan apabila terjadi kerugian yang diakibatkan karena kesalahan dan kelalaian oleh pelaku usaha jasa penyiaran televisi kabel PT. Jember Vision, maka konsumen dapat menuntut ganti rugi yang selayaknya kepada pihak yang terlibat. *Ketiga*, Seyogyanya bagi pemerintah melakukan tindakan pengawasan yang ketat terhadap izin resmi yang di miliki oleh Jasa Penyiaran Televisi Kabel PT. Jember Vision untuk melakukan kegiatan usaha yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut, agar konsumen dalam hal ini

tidak merasa dirugikan atas kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa penyiaran Televisi Kabel PT. Jember Vision.



DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Halaman Persyaratan Gelar	v
Halaman Persejujukan.....	vi
Halaman Pengesahan.....	vii
Halaman Penetapan Panitia Penguji.....	viii
Halaman Pernyataan	ix
Halaman Ucapan Terimakasih	x
Halaman Ringkasan.....	xiii
Halaman Daftar Isi	xvi
Halaman Daftar Lampiran	xix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Metode Penelitian	4
1.4.1 Tipe Penelitian	4
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	5
1.4.3 Bahan Hukum	5
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer	5
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder	6
1.4.4 Analisis Bahan Hukum	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Perlindungan Hukum	8
2.1.1	Pengertian Perlindungan Hukum	8
2.1.2	Jenis-Jenis Perlindungan Hukum	9
2.2	Konsumen	10
2.2.1	Pengertian Konsumen	10
2.2.2	Hak dan Kewajiban Konsumen.....	13
2.2.3	Asas-asas Perlindungan Konsumen	14
2.3	Kerugian.....	16
2.3.1	Pengertian Kerugian.....	16
2.3.2	Jenis-Jenis Kerugian.....	17
2.4	Perjanjian	17
2.4.1	Pengertian Perjanjian	17
2.4.2	Macam-macam Perjanjian.....	18
2.5	Jasa Penyiaran.....	19
2.5.1	Pengertian Jasa Penyiaran.....	19
2.5.2	Jenis-Jenis Jasa Penyiaran.....	20
2.6	Televisi Kabel	21
2.6.1	Pengertian Televisi Kabel.....	21
2.7	PT. Jember Vision	22
2.7.1	Sejarah Berdirinya PT. Jember Vision.....	22
2.7.2	Visi dan Misi PT. Jember Vision	23

BAB III PEMBAHASAN

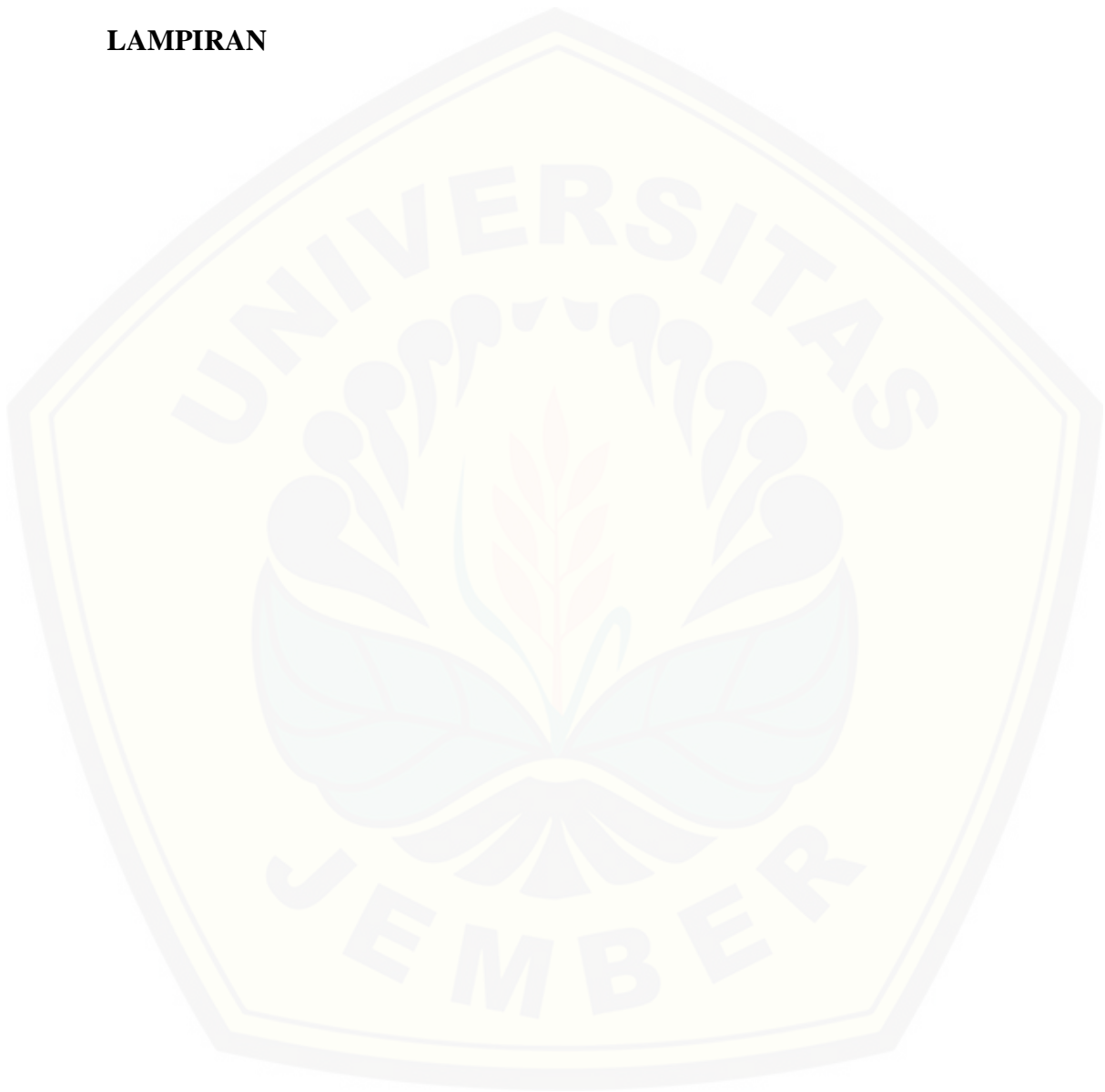
3.1	Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam perjanjian jasa penyiaran televisi kabel pada PT. Jember Vision	24
3.2	Apa tanggung jawab pelaku usaha jasa penyiaran televisi kabel pada PT. Jember Vision, jika konsumen dirugikan	33
3.2	Apa upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen sebagai pengguna jasa penyiaran televisi kabel pada PT. Jember Vision, atas kerugian yang dialaminya	39

BAB IV PENUTUP

4.1	Kesimpulan	55
4.2	Saran – saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

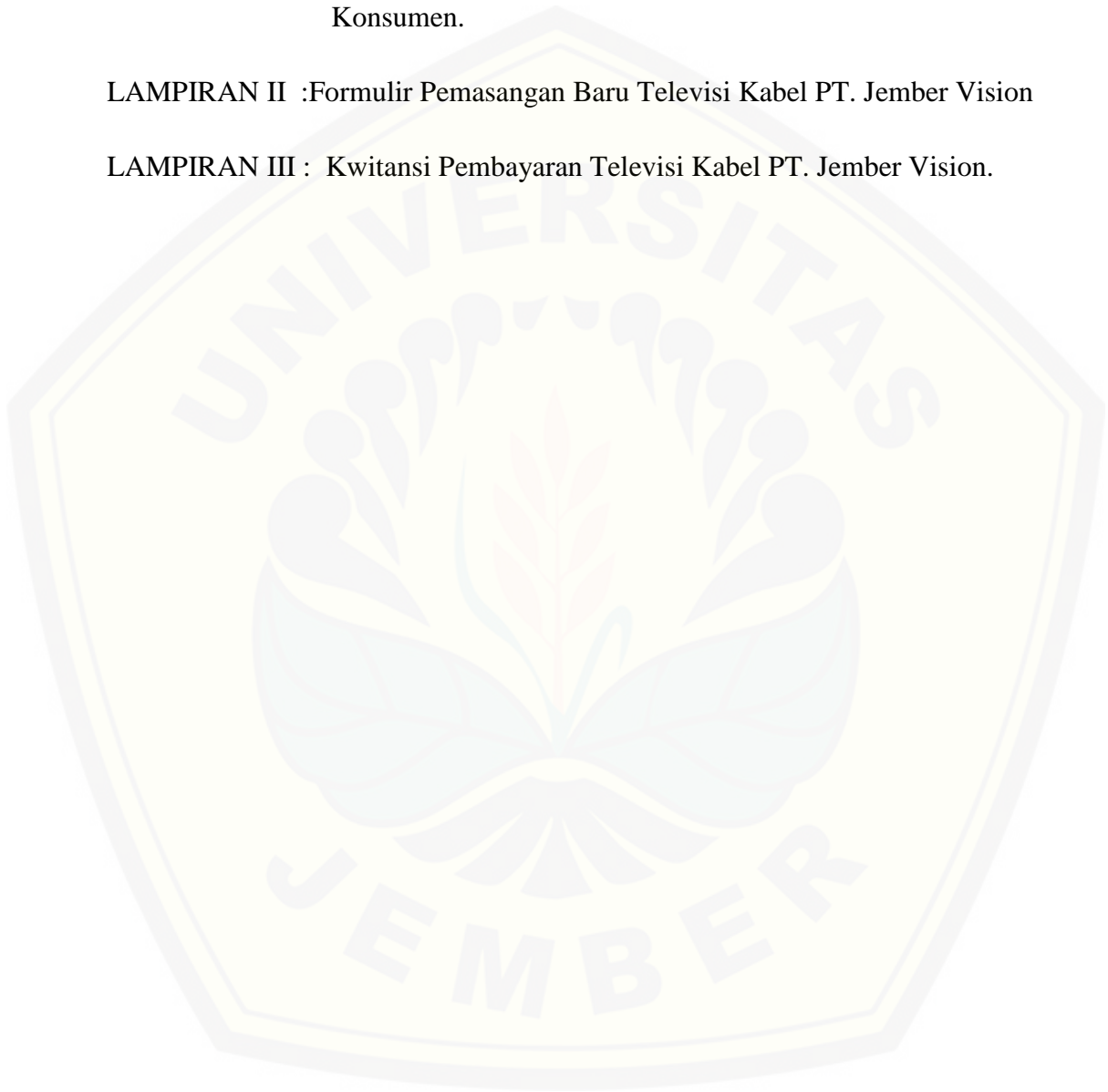


DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I : Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan
Konsumen.

LAMPIRAN II : Formulir Pemasangan Baru Televisi Kabel PT. Jember Vision

LAMPIRAN III : Kwitansi Pembayaran Televisi Kabel PT. Jember Vision.



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini banyak hal yang dapat di ketahui oleh masyarakat terhadap perkembangan teknologi dalam masa globalisasi untuk memenuhi berbagai kebutuhan hidup. Kemajuan teknologi tersebut dapat membantu banyak masyarakat luas dalam hal positif melakukan berbagai kegiatan penting untuk dapat mengetahui informasi dan berita-berita dari dalam dan luar negeri melalui media cetak, media elektronik, juga lewat penyiaran radio dan penyiaran televisi kabel yang merupakan satu sarana berkomunikasi bagi masyarakat. Keadaan yang demikian, bermanfaat bagi kepentingan konsumen, karena kebutuhan yang di inginkan dapat terpenuhi.

Konsumen memiliki resiko yang lebih besar dari pada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan, hal ini disebabkan oleh lemahnya posisi tawar konsumen, maka hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar.¹ Perlindungan hukum bagi konsumen menjadi sangat penting, karena konsumen disamping mempunyai hak-hak yang bersifat universal, juga mempunyai hak-hak yang bersifat spesifik.²

PT. JEMBER VISION sangat penting peranannya bagi masyarakat, dikarenakan Masyarakat sudah tidak perlu lagi menggunakan jaringan antena televisi yang hanya mendapatkan sedikit siaran lokal seperti TVRI, SCTV, RCTI, ANTV dan tidak dapat menampilkan pada siaran non lokal seperti BEIN 1, BEIN 2, BEIN 3 dan masih banyak lagi siaran non lokal yang dapat dinikmati oleh konsumen pengguna jasa penyiaran PT. JEMBER VISION. Konsumen juga nantinya akan dikenakan biaya pemasangan pertama oleh PT. JEMBER VISION untuk menjadi pelanggan jasa penyiaran televisi kabel dan juga diwajibkan untuk

¹Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media, hlm 1

²Abdul Halim Barakatullah, 2010, *Ibid*, hlm 2

membayar iuran setiap bulannya kepada jasa penyiaran televisi kabel PT. JEMBER VISION.

Namun disamping itu konsumen sebagai pengguna jasa penyiaran televisi kabel tidak selalu merasa puas dengan fasilitas siaran yang telah diberikan oleh PT. JEMBER VISION, juga terdapat berbagai keluhan yang dialami oleh konsumen, sehingga konsumen tidak mendapatkan haknya. Hal ini tentu saja dapat mengganggu aktivitas konsumen yang menggunakan jasa penyiaran televisi kabel untuk mengetahui berbagai informasi-informasi penting.

Maka berdasarkan Pasal 45 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Nomor 42 Tahun 1999 Negara Republik Indonesia., Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821), diundangkan tanggal 20 April 1999, (dalam tulisan selanjutnya akan ditulis Undang-undang Perlindungan Konsumen). Bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ganti rugi langsung ke pengadilan atau diluar pengadilan melalui Lembaga Perlindungan Konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Agar konsumen mendapatkan hak-haknya sebagaimana yang telah di tulis dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, penting kiranya untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen PT. JEMBER TELEVISION, maka penelitian terkait perlindungan hukum terhadap konsumen jasa penyiaran televisi kabel dalam bentuk proposal skripsi yang berjudul :

“ PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN DALAM PERJANJIAN JASA PENYIARAN TELEVISI KABEL PADA PT.JEMBER VISION.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka timbul permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam perjanjian jasa penyiaran televisi kabel pada PT.JEMBER VISION ?
2. Apa tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa penyiaran televisi kabel pada PT.JEMBER VISION, jika konsumen dirugikan ?
3. Bagaimana upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen sebagai pengguna jasa penyiaran televisi kabel pada PT.JEMBER VISION atas kerugian yang dialaminya ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Untuk memperoleh tujuan yang diharapkan dalam penulisan proposal skripsi ini, maka perlu untuk menetapkan tujuan penelitian. Tujuan dari penulisan proposal skripsi ini terbagi menjadi 2(dua) yaitu tujuan umum dan tujuan khusus, yaitu :

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penulisan proposal skripsi ini adalah :

1. Untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Negeri Jember;
2. Untuk memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Negeri Jember serta almamater.

1.3.1 Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang ingin dicapai dalam penulisan proposal skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan memahami mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam perjanjian jasa penyiaran televisi kabel pada PT.JEMBER VISION.
2. Untuk mengetahui dan memahami tanggungjawab hukum PT.Jember Vision terhadap kerugian yang dialami oleh pengguna jasa.
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa penyiaran atas kerugian yang disebabkan oleh PT.Jember Vision.

1.4 Metode Penelitian

Penggunaan metode dalam karya ilmiah dapat digunakan untuk menggali, mengolah, dan merumuskan bahan-bahan hukum yang diperoleh yang sesuai dengan kebenaran ilmiah untuk memecahkan isu hukum yang dihadapi. Sehingga dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Metode penelitian yang tepat diharapkan dapat memberikan alur pemikiran secara sistematis dalam penulisannya agar dapat menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru sebagai preskripsi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi. Adapun metode yang digunakan adalah sebagai berikut :

1.4.1 Tipe Penelitian

Penelitian hukum merupakan suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi adalah penelitian doktrinal atau lebih dikenal dengan penelitian hukum normatif yang disebut juga yuridis normatif (*legal research*) adalah penelitian yang dilakukan dengan mengkaji dan menganalisis substansi peraturan perundang-undangan atas

pokok permasalahan atau isu hukum dalam konsistensinya dengan asas-asas hukum yang ada.³

1.4.2 Pendekatan Masalah

Terdapat beberapa pendekatan dalam penelitian hukum yang tujuannya adalah agar peneliti mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya. Macam-macam pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum adalah sebagai berikut:⁴

a. Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*)

Dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang ditangani.

b. Pendekatan konseptual (*conseptual approach*)

Dilakukan dengan mempelajari doktrin-doktrin dan pandangan-pandangan yang berkembang didalam ilmu hukum.

1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan pedoman mencari pokok jawaban yang akan dicapai untuk memecahkan permasalahan sekaligus sebagai persepsi yang diperlukan sebagai sumber penelitian. Sumber-sumber dari penelitian hukum primer dan bahan hukum sekunder. Selain bahan-bahan hukum tersebut terdapat juga bahan non hukum.⁵

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat seperti peraturan perundang-undangan.⁶

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;

³ Peter Mahmud Marzuki, 2014, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Prenada Media. hlm 35

⁴ Peter Mahmud Marzuki, 2014, *Ibid*, hlm. 93

⁵ Peter Mahmud Marzuki, 2014, *Ibid*, hlm 140

⁶ Peter Mahmud Marzuki, 2014, *Ibid*, hlm 141

2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 Tentang Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4252)
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti misalnya hasil penelitian, hasil karya ilmiah sarjana, jurnal-jurnal hukum, artikel, *website*, buku-buku yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini.⁷

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan non hukum atau bahan hukum tersier merupakan penunjang dari bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum dapat berupa buku-buku diluar ilmu hukum, akan tetapi masih ada kaitannya dengan isu yang dibahas.

1.4.4 Analisa dan Bahan Hukum

Analisa bahan hukum merupakan suatu metode yang digunakan oleh penulis dalam menentukan jawaban atas permasalahan yang dibahas. Untuk dapat menganalisis dalam menentukan jawaban atas permasalahan yang dibahas dan dapat menganalisa bahan hukum yang telah diperoleh, maka penulis harus menggunakan beberapa langkah untuk menjawab masalah yang ada. Langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam penelitian hukum, yaitu sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum yang dinilai mempunyai relevansi begitu pula dengan bahan-bahan non hukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan;

⁷ Peter Mahmud Marzuki, 2014, *Ibid*, hlm 165

4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab ilmu hukum;
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun dalam kesimpulan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan salah satu hal terpenting dari unsur suatu negara hukum. Karena dalam pembentukan suatu negara akan dibentuk pula hukum yang mengatur hak dan kewajiban tiap-tiap warga negaranya. Perlindungan hukum merupakan kewajiban bagi negara. oleh karena itu, negara wajib memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya. Agar warga negaranya mendapatkan perlindungan hukum yang sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Tahun 1945.

Ada beberapa pengertian tentang perlindungan hukum menurut para ahli yaitu sebagai berikut :

- a. Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁸
- b. Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.⁹
- c. Perlindungan Hukum adalah merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dan pergaulan hidup antar sesama manusia.¹⁰

⁸ Satjipto Raharjo, 1993, *Penyelenggaraan Keadilan dalam Masyarakat yang Sedang Berubah*, Jurnal Masalah Hukum.

⁹ Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu. hlm. 28

¹⁰ Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi investor di Indonesia*, Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. hlm. 14

2.1.2 Jenis-jenis Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum pada hakekatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Oleh karena itu, terdapat banyak macam perlindungan hukum. Dari sekian banyak jenis dan macam perlindungan hukum, yang cukup sering didengar adalah perlindungan hukum terhadap konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen ini telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang pengaruhnya mencakup segala hal yang menjadi hak dan kewajiban antara produsen dan konsumen. Perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal yakni:¹¹

- a. Perlindungan hukum preventif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk definitif;
- b. Perlindungan hukum represif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.

Penjelasan berikutnya Menurut Philipus M. Hadjon¹², bahwa sarana perlindungan hukum ada dua macam, yaitu :

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip

¹¹Philipus M Hadjon , 1987, *op. cit*, hlm.33

¹²Philipus M Hadjon , 1987, *op. cit*, hlm.34-35

perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpuan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.

2.2 Konsumen

2.2.1 Pengertian Konsumen

Menurut Zulham bahwa¹³ konsumen memiliki banyak defenisi disesuaikan dengan bidang dan ruang lingkup masing-masing. Dalam bidang jasa, menggunakan istilah pengguna jasa sebagai konsumen jasa. Dalam istilah Kitab Undang-undang Hukum Perdata menyebutkan istilah yang berkaitan dengan konsumen, yaitu : pembeli, penyewa, penerima hibah, peminjam dan sebagainya.

Pengertian konsumen dalam *Text Book On Consumer Law*¹⁴, konsumen adalah *one purchases goods or service*. Defenisi tersebut menghendaki bahwa konsumen adalah setiap orang atau individu yang harus dilindungi selama tidak memiliki kapasitas dan bertindak sebagai produsen, pelaku usaha atau pebisnis. Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) menyatakan bahwa :

“konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

¹³Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Medan: Kencana. hlm. 14

¹⁴Zulham, 2013, *ibid.* hlm. 15

Unsur-unsur konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah :¹⁵

a. Setiap orang.

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijkje persoon* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Hal ini berbeda dengan pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka (3), yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian *persoon* diatas, dengan menyebut kata-kata “orang perseorangan atau badan usaha”.

b. Pemakai

Sesuai dengan bunyi penjelasan Pasal 20 Undang-undang Perlindungan Konsumen. kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah akhir (*ultimate consumer*). Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan untuk rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan barang atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan caranya membayar uang untuk memperoleh barang dan jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual.

c. Barang atau Jasa

Berkaitan dengan istilah barang atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang dan jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang. Dalam dunia perbankan, misalnya produk dipakai untuk menamakan jenis-jenis layanan perbankan (jasa).

¹⁵Shidarta,2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo. hlm. 4-9

Menurut Pasal 1 angka 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan atau tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimantaatkan oleh konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak menjelaskan perbedaan istilah “dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan.

Sedangkan Pasal 1 angka 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian” disediakan bagi masyarakat” menunjukkan jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Kata-kata “ditawarkan kepada masyarakat “ harus ditafsirkan sebagai bagian dari suatu transaksi konsumen.

d. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Dalam perdagangan yang makin kompleks ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen, misalnya perusahaan pengembang (*developer*) perumahan sudah mengadakan transaksi konsumen tertentu seperti *futures trading*, keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan sesuatu yang diutamakan.

e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, oranglain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam defenisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepntingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang atau jasa itu diperuntukan untuk orang lain (diluar diri sendiri dan keluarga),

bahkan untuk makhluk hidup seperti hewan atau tumbuhan. Dari sisi teori kepentingan, setiap tindakan manusia adalah bagian dari kepentingannya.

- f. Barang atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai negara.

2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

A. Hak Konsumen

Langkah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya memahami hak-hak konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan hak-hak tersebut. Hak konsumen sebagaimana diatur dalam pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
- b. Hak atas memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan upaya penyelesaian konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi atau penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

B. Kewajiban Konsumen

Konsumen memiliki hak yang dapat diberikan apabila kewajibannya sebagai konsumen telah terpenuhi. Adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yakni sebagai berikut;

- a. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa;
- c. Membayar dengan nilai tukar yang telah disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2.2.3 Asas-asas Perlindungan Konsumen

Undang-undang Perlindungan Konsumen menganut beberapa asas-asas yang harus diterapkan agar wujud dari perlindungan hukum bagi konsumen dapat berjalan sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku. Asas-asas yang dianut dalam perlindungan konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa :

“Perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.”

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, adapun penjelasan mengenai asas-asas tersebut yaitu sebagai berikut : ¹⁶

a. Asas Manfaat

Mengandung makna bahwa penerapan Undang-undang Perlindungan Konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua belah pihak, konsumen dan pelaku usaha. Sehingga tidak ada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi dibanding pihak yang lainnya. Kedua belah pihak harus memperoleh hak-haknya.

b. Asas Keadilan

Dapat dilihat di Pasal 4 sampai Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Diharapkan dengan asas ini konsumen dan pelaku usaha dapat memperoleh haknya dan menunaikan kewajibannya secara seimbang.

c. Asas Keseimbangan

Diharapkan kepentingan konsumen, pelaku usaha serta pemerintah dapat terwujud secara seimbang, tidak ada pihak yang lebih dilindungi.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Penerapan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen akan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas Kepastian Hukum

Konsumen dan pelaku usaha mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

¹⁶ M Sadar, Moh Taufik, dan Habloel, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta : Akademia. hlm. 25

2.3 Kerugian

2.3.1 Pengertian Kerugian

Para ahli banyak mengemukakan tentang Pengertian kerugian inilah pengertian kerugian menurut para ahli sebagai berikut :

- a. menurut R. Setiawan, adalah kerugian nyata yang terjadi karena wanprestasi. Adapun besarnya kerugian ditentukan dengan mem-bandingkan keadaan kekayaan setelah wanprestasi dengan keadaan jika sekiranya tidak terjadi wanprestasi.¹⁷
- b. Pengertian kerugian yang hampir sama dikemukakan pula oleh Yahya Harahap, ganti rugi ialah “kerugian nyata” atau “*fietelijke nadeel*” yang ditimbulkan perbuatan wanprestasi.¹⁸
- c. Lebih lanjut dikatakan oleh Abdulkadir Muhammad¹⁹, bahwa pasal 1243 KUHPerdara sampai dengan pasal 1248 KUHPerdara merupakan pembatasan-pembatasan yang sifatnya sebagai perlindungan undang-undang terhadap debitur dari perbuatan sewenang-wenang pihak kreditur sebagai akibat wanprestasi.
- d. Pengertian kerugian yang lebih luas dikemukakan oleh J. H. Nieuwenhuis sebagaimana yang diterjemahkan oleh Djasadin Saragih, pengertian kerugian adalah berkurangnya harta kekayaan pihak yang satu, yang disebabkan oleh perbuatan (melakukan atau membiarkan) yang melanggar norma oleh pihak yang lain.²⁰

2.3.2 Jenis-jenis Kerugian

Adapun Jenis-jenis kerugian yang terdiri dari sebagai berikut :

- a. Kerugian materiil

¹⁷R .Setiawan, 1977, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung : Binacipta. hlm. 29

¹⁸M. Yahya Harahap, 1986, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Bandung : Alumni. hlm. 45

¹⁹Muhammad Abdulkadir, 1982, *Hukum Perikatan*, Bandung : Alumni. hlm. 50

²⁰ Nieuwenhuis J.H, 1985, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Terjemahan Djasadin, Surabaya :Airlangga University Press. hlm. 25

b. Kerugian immateriil

Undang-undang hanya mengatur pengertian tentang kerugian yang bersifat materiil, Kemungkinan terjadi bahwa kerugian itu menimbulkan kerugian yang bersifat materi atau berbentuk barang atau sesuatu yang berharga yang memiliki harga jual tinggi, sedangkan kerugian yang berbentuk immateriil yaitu, tidak berwujud, moril, idiil, tidak dapat dinilai dengan uang, tidak ekonomis, yaitu berupa sakitnya badan, penderitaan batin, rasa takut, dan sebagainya.²¹

2.4 Perjanjian

2.4.1 Pengertian Perjanjian

Dalam lintas hukum, istilah perjanjian merupakan terjemahan dari bahasa belanda yaitu “*overeenskomst*”. *Overeenskomst* biasanya diterjemahkan dengan perjanjian atau persetujuan. Kata perjanjian menunjukkan adanya makna, bahwa para pihak dalam perjanjian yang akan diadakan telah sepakat tentang apa yang mereka sepakati berupa janji-janji yang diperjanjikan. Sementara itu, kata persetujuan menunjukan makna bahwa para pihak dalam suatu perjanjian tersebut juga sama-sama setuju tentang segala sesuatu yang di perjanjikan.²²

Beberapa pengertian perjanjian menurut pandangan para ahli yaitu sebagai berikut :

- a. R. Subekti²³ Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal;
- b. Abdulkadir Muhammad²⁴ Perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang pihak atau lebih mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan;

²¹www.lawskripsi.com diakses pada tanggal 18 Maret 2016 Pk. 16.00

²²Tim Pengajar Diklat Kemahiran Hukum Kontrak, 2005, *Buku Ajar Diklat Kemahiran Hukum Kontrak*, Padang : Universitas Andalas. hlm. 8

²³R. Subekti, 1987, *Hukum Perjanjian*, Jakarta : PT. Intermedia. hlm, 1

- c. Wirjono Prodjodikoro²⁵ Perjanjian adalah suatu perhubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak, dalam mana suatu pihak berjanji atau di anggap berjanji untuk melakukan suatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal, sedang pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu;

2.4.2 Macam-macam Perjanjian

Di dalam pasal 1319 KUH Perdata hanya disebutkan dua macam perjanjian menurut namanya, yaitu perjanjian nominaat (bernama) dan perjanjian innominaat (tidak bernama) yaitu :

a. Perjanjian Bernama (*nominaat*)

Istilah kontrak nominaat merupakan terjemahan dari *nominaat contract*. Kontrak nominaat sama artinya dengan perjanjian bernama atau *benoemde* dalam bahasa Belanda. Kontrak nominaat merupakan perjanjian yang dikenal dan terdapat dalam pasal 1319 KUH Perdata. Pasal 1319 KUH Perdata berbunyi:

“Semua perjanjian, baik yang mempunyai nama khusus, maupun yang tidak dikenal dengan suatu nama tertentu, tunduk pada peraturan umum yang termuat dalam bab ini dan bab yang lalu”.

Misalnya perjanjian jual beli, sewa menyewa, penitipan barang, pinjam pakai, asuransi, perjanjian pengangkutan.²⁶

b. Perjanjian Tidak Bernama (*innominaat*)

Perjanjian tidak bernama merupakan perjanjian yang timbul, tumbuh, hidup dan berkembang dalam masyarakat.²⁷ Jenis perjanjian tidak Bernama ini diatur di dalam Buku III KUH Perdata, hanya ada satu pasal yang mengatur tentang perjanjian *innominaat*, yaitu Pasal 1319 KUH Perdata yang berbunyi:

²⁴Abdulkadir Muhammad, 2000, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti. hlm.225

²⁵Wirjono Prodjodikoro, 1986, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Bandung : PT.Bale. hlm. 9

²⁶Syahmin, 2006, *Hukum Kontrak Internasional*, Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada. hlm. 49

²⁷Syahmin, 2006, *loc, cit*, hlm 50

“Semua perjanjian, baik yang mempunyai nama khusus maupun yang tidak dikenal dengan suatu nama tertentu tunduk pada peraturan umum yang termuat dalam bab ini dan bab yang lalu”.

Ketentuan ini mengisyaratkan bahwa perjanjian, baik yang mempunyai nama dalam KUH Perdata maupun yang tidak dikenal dengan suatu nama tertentu (tidak bernama) tunduk pada Buku III KUH Perdata. Dengan demikian, para pihak yang mengadakan perjanjian *innominaat* tidak hanya tunduk pada berbagai peraturan yang mengaturnya, tetapi para pihak juga tunduk pada ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam KUH Perdata. Misalnya sewa beli, sewa guna usaha/leasing.²⁸

2.5 Jasa Penyiaran

2.5.1 Pengertian Jasa Penyiaran

Secara umum jasa penyiaran adalah *pemberian suatu tindakan atau kinerja yang kasap mata dari satu pihak ke pihak lainnya*. Secara bersamaan jasa dikonsumsi pada kedua pihak dimana interaksi pemberi jasa dan yang menerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut. Pengertian lain menggambarkan jasa adalah kegiatan yang diidentifikasi yang sifatnya abstrak atau tak terlihat yang direncanakan untuk memenuhi kepuasan pihak tertentu.²⁹

Dan pengertian jasa penyiaran adalah hanya suatu usaha untuk mengkomunikasikan informasi untuk memberitahukan sesuatu. Meskipun informasi tersebut dapat mencapai jutaan pendengar namun ditujukannya pada pendengar secara perorangan dan komunikasi tersebut sempurna bila pendengar mendengarkan, mengerti, dan merasa tertarik, lalu melakukan apa yang ia dengar itu.³⁰

2.5.2 Jenis-jenis jasa Penyiaran

²⁸Syahmin, 2006, *loc. cit.*, hlm 51

²⁹Norman, 2015, <http://www.seputarpengetahuan.com/2015/08/6-pengertian-jasa-menurut-para-ahli-terlengkap.html> diakses pada tanggal 07 April 2016 Pk. 14.29 wib

³⁰Norman, 2015, *Ibid*

Didalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran, Pada pasal 13 (1) terdapat 2 jenis jasa penyiaran, yaitu jasa penyiaran radio dan jasa penyiaran televisi.

a. Jasa Penyiaran Radio

Pengertian jasa menurut Djaslim Saladin merupakan suatu kegiatan atau tindakan yang bermanfaat untuk ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat abstrak atau tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan.³¹

Dan pengertian Penyiaran Radio terdapat pada pasal 1 (3) Undang-undang Nomor 32 Tahun 2002 Tentang Penyiaran, Penyiaran Radio adalah media komunikasi massa dengar, yang menyalurkan gagasan dan informasi dalam bentuk suara secara umum dan terbuka, berupa program yang teratur dan berkesinambungan.

Sehingga pengertian Jasa Penyiaran Radio adalah merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya dengan cara menginformasikan melalui media massa dengar, yang menyalurkan gagasan dan informasi dalam bentuk suara secara umum dan terbuka, berupa program yang teratur dan berkesinambungan.

b. Jasa Penyiaran Televisi

Pengertian jasa menurut Norman adalah suatu tindakan dan interaksi yang berupa kontak sosial antara produsen dengan konsumen yang lebih dari sekedar hasil suatu yang tidak terhalang dengan segala aktivitas dan berbagai kegiatan atau manfaat yang ditawarkan untuk dijual oleh suatu pihak kepada pihak lain yang secara esensial jasa ini tidak berwujud dan tidak menghasilkan perpindahan kepemilikan atas apapun.³²

Dan pengertian Penyiaran Televisi terdapat pada pasal 1 (4) Undang-undang Nomor 32 Tahun 2002 Tentang Penyiaran, Penyiaran Televisi adalah media komunikasi massa dengar pandang, yang menyalurkan gagasan dan informasi

³¹Norman, 2015, *Ibid*

³²Norman, 2015, *Ibid*

dalam bentuk suara dan gambar secara umum, baik terbuka maupun tertutup, berupa program yang teratur dan berkesinambungan.

Sehingga pengertian Jasa Penyiaran Televisi adalah suatu tindakan dan interaksi antara konsumen dan produsen dengan cara menggunakan media komunikasi massa dengar pandang, yang menyalurkan gagasan dan informasi pada sejumlah besar orang yang mana masyarakat dapat melihat mendengar melalui audio dan melihat melalui visual dalam bentuk suara dan gambar secara umum, baik terbuka maupun tertutup, berupa program yang teratur dan berkesinambungan.

2.6. Televisi kabel

2.6.1 Pengertian Televisi kabel

Kata televisi terdiri dari tele yang berarti “jarak” dalam bahasa Yunani dan kata visi yang berarti “citra atau gambar” dalam bahasa Latin. Jadi televisi berarti sesuatu sistem penyajian gambar beserta suara dari tempat yang berjarak jauh.³³

Adapun pengertian televisi kabel menurut para ahli yaitu sebagai berikut :

- a. Televisi kabel atau *cable television* merupakan sebuah alat yang dapat menampilkan siaran bergambar. Pengiriman dan penerimaan sinyal elektronik pada televisi adalah melalui kabel coaxial, kabel fiber optik, ataupun melalui radiasi elektronagnetik. Sinyal yang beroperasi didalamnya, biasanya disiarkan dari suatu sentral yaitu stasiun televisi dan diterima oleh alat penerima seperti pesawat televisi ataupun stasiun relay yang digunakan oleh perusahaan televisi kabel.³⁴
- b. Televisi merupakan salah satu bentuk sebagai alat komunikasi massa. Komunikasi massa adalah pesan yang dikomunikasikan melalui media massa pada sejumlah besar orang. Media komunikasi yang termasuk massa yaitu radio siaran, televisi, film yang dikenal sebagai media

³³Sutisno P.C.S., 1993, *Pedoman Praktis Penulisan Skenario Televisi dan Video* , Jakarta: PT.Grasindo. hlm. 1

³⁴Petronella, 2015, <http://petronella.blog.st3telkom.ac.id/2015/12/18/televisi-satelit/> diakses pada tanggal 01 Juni 2016 Pk. 19.15 wib

elektronik, serta surat kabar dan majalah yang keduanya termasuk media cetak.³⁵

2.7 PT. Jember Vision

2.7.1 Sejarah Berdirinya PT. Jember Vision

PT. Jember Vision didirikan dari paguyuban pengusaha TV kabel berjumlah 27 orang, Kemudian mengupayakan pendirian secara notariat tanggal 3 November 2009. Melalui notaris lestari Ningsih, SH, yang berkantor di Jln. Kalimantan Jember No. 10, Thn. 2009 dan perubahan No. 158, Tgl 30 April 2010, Pengesahan MENKUMHAM RI No. AHU 29.332 AHA 07.01 2011 Tanggal 13 Juni 2011.

PT. Jember Vision berkantor lama di Jln.Danau Toba No. 19 Jember, kini berkantor di Jln. KH.Achmad Siddiq No. 17 A lantai 2 lingkungan Talangsari, Kelurahan Jember Kidul , Kec. Kaliwates, Kab. Jember, Jawa Timur – Indonesia. Kode Pos 60131, Email : Jembertv@ymail.com.

Sejak 27 Mei Thn 2011, PT. JEMBER VISION siaran stasiun lama dihentikan setelah satu tahun melakukan uji coba. Nama ikon saat itu adalah JemberTV, Pada bulan November Thn. 2011 siaran mulai dibuka dengan icon baru Jember1TV. Terjadi perombakan menejemen hingga pada bulan Desember Thn 2011. Siaran Jember1 TV secara resmi dibuka. Dan ditetapkan pada tanggal 1 Januari Thn 2012 sebagai hari kelahiran stasiun PT.JEMBER VISION.

Dan terkonsep sesuai tanggal 1 Januari - 29 April Thn 2012, ditunjuklah Manager Penyiaran baru untuk memulai siaran terkonsep KEWL.UU No 32. Thn 2008 dan Kebijakan KPID JATIM. Tahap pertama Januari s/d April 2012 menghasilkan konsep siaran dan tayangan yang beragam. Dengan modal satu unit PC Komputer lengkap (Play list) ditambah 6 karyawan tahap awal dimulai.

³⁵Rema Karyanti S, 2005, *Komunikasi Massa: Suatu Pengantar*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media. hlm. 3

Bulan April s/d September 2012, karyawan silih berganti keluar masuk hingga , hingga karyawan tetap berjumlah 18 orang dengan berbagai divisi. Moto Siaran “ Melayani Dengan Nurani “ dengan slogan selalu dihati.

Alamat Redaksi : Jln. KH. Achmad Sidiq No. 17 A, lantai 2 lingkungan Jember Kidul, Kel. Talangsari Kec. Kaliwates, Kabupaten – Jember, Jawa Timur – Indonesia. Kode Pos 68131. Telp (0331) 3140111, Email : Jember1TV@yahoo.co.id.klasifikasi : Televisi kabel berlangganan _ lokal private Televisi station cable. Positioning : Channel S- 14 Frekuensi 51, 25Mhz.

2.7.2 Visi dan Misi PT. Jember Vision

A. Visi PT. Jember Vision

Bekerja dan melayani dengan nurani Jember1 TV merupakan sarana broadcasting yang mencerdaskan bangsa, merakyat , familiar, bernilai silaturahmi, dakwah,news dan hiburan.

B. Misi PT. Jember Vision

Mengupas habis potensi budaya, sosial, politik dan kekayaan SDA serta SDM kota Jember. Menjadikan televisi sebagai media informasi, dakwah dan hiburan. Membentuk pembangunan generasi bangsa yang berkarakter dan cerdas.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam perjanjian jasa penyiaran Televisi Kabel pada PT. Jember Vision dibagi dalam dua bentuk yaitu perlindungan hukum secara *preventif* dan perlindungan hukum secara *represif*.
 - (1) Perlindungan hukum secara *preventif* dilakukan dengan pemenuhan hak-hak pengguna jasa penyiaran Televisi Kabel Pada PT. Jember Vision selaku konsumen dan pemenuhan kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 4 dan 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
 - (2) Perlindungan secara *represif* adalah bentuk perlindungan yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa dan pemberian sanksi. Dasar hukum konsumen menyelesaikan sengketa pada Pasal 45 Ayat 1 Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sanksi Perdata diatur pada Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Sanksi Pidana diatur pada Pasal 61, Sanksi Pidana tambahan diatur pada Pasal 63 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Tanggungjawab hukum pelaku usaha jasa penyiaran Televisi Kabel PT. Jember Vision, jika konsumen dirugikan diatur pada Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Apabila konsumen pengguna mengalami kerugian yang bukan disebabkan karena kesalahan konsumen, kewajiban pelaku usaha dalam memenuhi hak-hak konsumen diatur pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. PT. Jember Vision bertanggungjawab untuk selalu memperbaiki siaran yang rusak yang dialami oleh konsumen sebagai pelanggan jasa penyiaran Televisi Kabel Pada PT. Jember Vision.

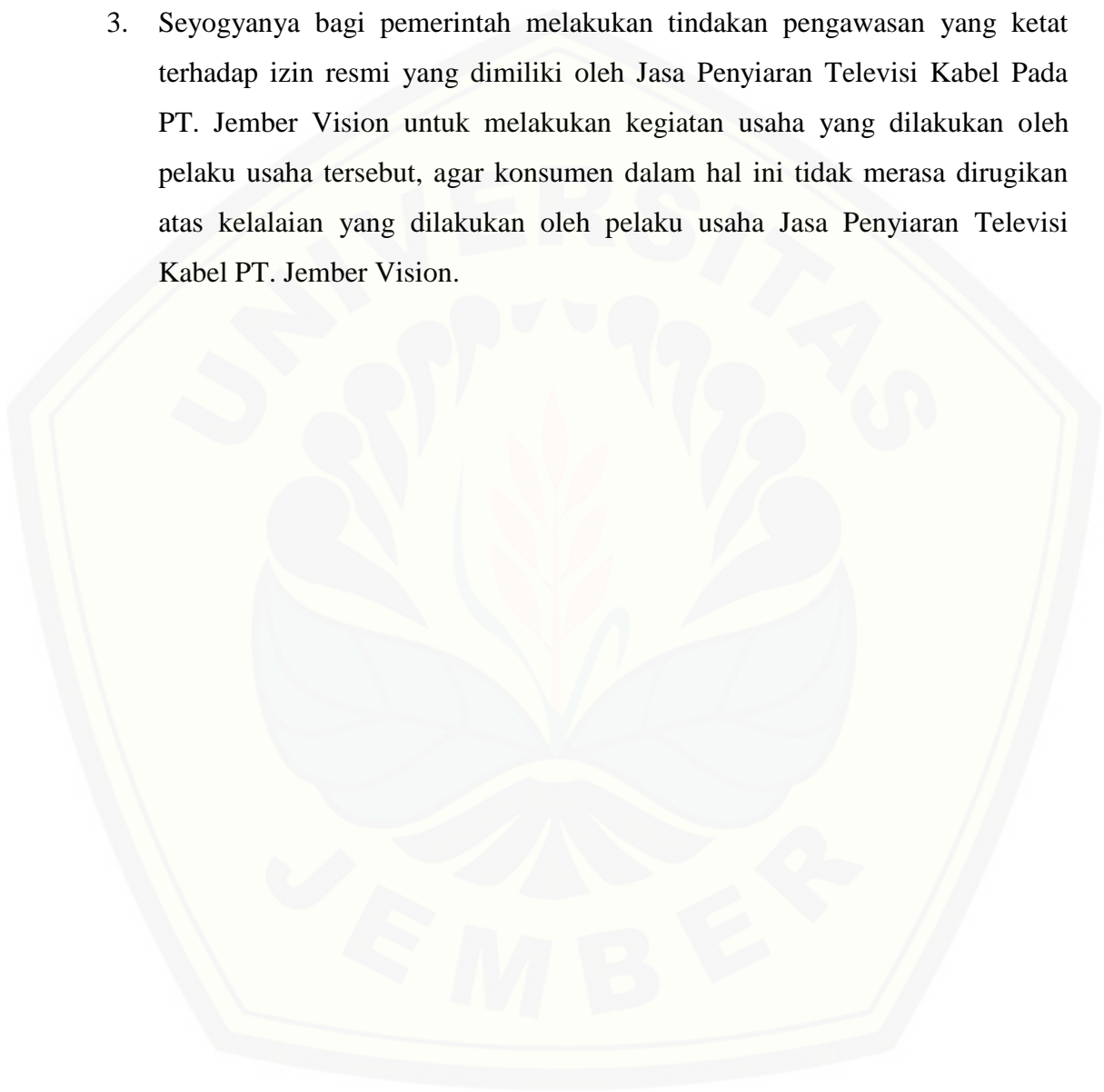
3. Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen sebagai pengguna jasa penyiaran Televisi Kabel PT. Jember Vision atas kerugian yang dialaminyadapat dilakukan melalui *non litigasi* maupun melalui *litigasi* berdasarkan Pada Pasal 23 jo Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan memperhatikan jangka waktu pengajuan gugatan yang telah di tentukan dalam Pasal 27 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu sebelum 4 tahun sejak barang dibeli atau sebelum lewatnya jangka waktu yang telah diperjanjikan. Penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan (litigasi) dapat dilakukan dengan mengajukan gugatan perdata berdasarkan perbuatan melawan hukum atau gugatan wanprestasi. Gugatan tersebut berdasarkan Pada Pasal 46 ayat (1) huruf a jo Pasal 23 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dapat diajukan di pengadilan tempat tinggal konsumen oleh konsumen atau ahli warisnya. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non litigasi) dapat dilakukan dengan upaya penyelesaian secara damai oleh para pihak atau penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan memilih salah satu diantara cara penyelesaian sengketa, yaitu : mediasi, konsiliasi dan arbitrase.

4.2 Saran

1. Hendaknya pelaku usaha yaitu PT. Jember Vision bertanggung jawab dalam melakukan kegiatan usahanya dan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, serta melakukan sosialisai terhadap hak-hak konsumen atau perlindungan yang diberikan kepada konsumen, sehingga konsumen dapat mengetahui dengan jelas akan hal-hal yang menjadi haknya.
2. Seharusnya konsumen pengguna jasa penyiaran televisi kabel sebagai konsumen dapat memahami terlebih dahulu akan iklan atau promosi yang diberikan oleh PT. Jember Vision kepada konsumen sebelum konsumen memilih untuk menggunakan jasa penyiaran televisi kabel tersebut. Dengan adanya pemahaman yang dimiliki konsumen, maka konsumen akan

mendapatkan layanan-layanan yang sesuai dengan hak-haknya. Dan apabila terjadi kerugian yang diakibatkan karena kesalahan dan kelalaian oleh pelaku usaha jasa penyiaran televisi kabel PT. Jember Vision, maka konsumen dapat menuntut ganti rugi yang selayaknya kepada pihak yang terlibat.

3. Seyogyanya bagi pemerintah melakukan tindakan pengawasan yang ketat terhadap izin resmi yang dimiliki oleh Jasa Penyiaran Televisi Kabel Pada PT. Jember Vision untuk melakukan kegiatan usaha yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut, agar konsumen dalam hal ini tidak merasa dirugikan atas kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha Jasa Penyiaran Televisi Kabel PT. Jember Vision.





DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta:Grafino Perkasa
- Burhanudin, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikat Halal*, Malang : UIN-MALIKI PRESS.
- Hadjon Philipus M, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu.
- Harahap M. Yahya, 1986, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Bandung: Alumni.
- J.H, Nieuwenhuis, 1985, *Terjemahan Djasadin Saragih, Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Surabaya: Airlangga University Press.
- Karyanti Rema S, 2005, *Komunikasi Massa:Suatu Pengantar*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- M Sadar, Moh Taufik & Habloel, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Akademia.
- Marzuki Peter Mahmud, 2014, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Prenada Media.
- Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi investor di Indonesia*, Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.
- Muhammad Abdulkadir, 1982, *Hukum Perikatan*, Bandung: Alumni.
- Muhammad Abdulkadir, 2000, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- P.C.S. Sutisno, 1993, *Pedoman Praktis Penulisan Skenario Televisi dan Video*, Jakarta: PT.Grasindo.
- Prodjodikoro Wirjono, 1986, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Bandung : PT. Bale.
- Setiawan R, 1977, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung: Binacipta.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo.

Subekti R, 1987, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT. Intermasa.
Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Syahmin, 2006, *Hukum Kontrak Internasional*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

Tim Pengajar Kemahiran Hukum Kontrak, 2005, *Buku Ajar Diktat Kemahiran Hukum Kontrak*, Padang: Universitas Andalas

Yusuf Shofie, 2003, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Bandung:Citra Aditya Bakti.

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Medan : Kencana

Peraturan perundang-undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;

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

Jurnal

Satjipto Raharjo, 1993, *Penyelenggaraan Keadilan dalam Masyarakat yang Sedang Berubah.*, Jurnal Masalah Hukum.

Internet

<http://www.seputarpengetahuan.com/2015/08/6-pengertian-jasa-menurut-para-ahli-terlengkap.html> Diakses pada Tanggal 07 april 2016 Pk. 14.29 Wib

<http://petronella.blog.st3telkom.ac.id/2015/12/18/televisi-satelit/> diakses pada tanggal 01 Juni 2016 Pk. 19.15 wib

www.lawskripsi.com yang diakses pada tanggal 18 maret 2016 jam 16.00 wib

lain-lain

Hasil Wawancara dengan Pihak PT. Jember Vision Dengan Bapak Isma Hakim
Selaku Manager Penyiaran Televisi Kabel PT. Jember Vision

Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 5 Juli 2016 Pk. 15.00 WIB Bertempat
dikantor PT. Jember Vision Jl. KH.Sidiq No. 17A Jember.



UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 8 TAHUN 1999

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

- Menimbang :
- a. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
 - b. bahwa pembangunan perekonomian nasional opada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/ jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
 - c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepatian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/ atau jasa yang diperolehnya di pasar;
 - d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab;
 - e. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai

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

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

Dengan persetujuan

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN

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

BAB I KETENTUAN

UMUM

Pasal 1

Dalam undang-undang ini yang dimaksud dengan :

1. **Perlindungan konsumen** adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen
2. **Konsumen** adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. **Pelaku usaha** adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

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

BAB II

ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

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

Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan :

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

BAB III

HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Pertama

Hak dan Kewajiban Konsumen

Pasal 4

Hak konsumen adalah :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

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

Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah :

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

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah :

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

- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

BAB IV PERBUATAN YANG DILARANG BAGI PELAKU USAHA

Pasal 8

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

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
 - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat;
 - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
 - (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
 - (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pasal 9

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
 - a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
 - b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
 - c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;
 - d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 - e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
 - f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
 - h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 - i. secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
 - j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tampak keterangan yang lengkap;
 - k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- (2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
- (3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 10

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

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

Pasal 11

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

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

Pasal 12

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

usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 13

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

Pasal 14

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

- a. tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
- c. memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Pasal 15

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

Pasal 16

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

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

Pasal 17

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

BAB V

KETENTUAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU

Pasal 18

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

- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
 - (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
 - (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

BAB VI
TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

Pasal 19

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

Pasal 20

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

Pasal 21

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

Pasal 22

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

Pasal 23

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

Pasal 24

- (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan atau gugatan konsumen apabila:
 - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
 - b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.

- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 25

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
 - a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26

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

Pasal 27

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

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

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

Pasal 28

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha.

BAB VII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Pertama

Pembinaan

Pasal 29

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

- b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - c. meningkatnya kualitas sumberdaya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua

Pengawasan

Pasal 30

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

BAB VIII

BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL

Bagian Pertama

Halaman

Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas

Pasal 31

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

Pasal 32

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

Pasal 33

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

Pasal 34

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

- f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
 - g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerjasama dengan organisasi konsumen internasional.

Bagian Kedua **Susunan Organisasi dan Keanggotaan**

Pasal 35

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

Pasal 36

Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur:

- a. pemerintah;

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

Pasal 37

Persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah:

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

Pasal 38

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena:

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

Pasal 39

- (1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen, Nasional dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat oleh Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- (3) Fungsi, tugas, dan tata kerja sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 40

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

Pasal 41

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

Pasal 42

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

Pasal 43

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

BAB IX

**LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN
SWADAYA MASYARAKAT**

Pasal 44

- (1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.

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

BAB X PENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Pertama Umum

Pasal 45

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

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

Pasal 46

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

Bagian Kedua

Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Pasal 47

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

Bagian Ketiga

Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Pasal 48

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

BAB XI

BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Pasal 49

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

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

Pasal 50

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

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

Pasal 51

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

Pasal 52

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

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

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

Pasal 53

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

Pasal 54

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

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

Pasal 55

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

Pasal 56

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

Pasal 57

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

Pasal 58

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

**BAB XII
PENYIDIKAN**

Pasal 59

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

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

BAB XIII

SANKSI

Bagian Pertama

Sanksi Administratif

Pasal 60

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

Bagian Kedua

Halaman

Sanksi Pidana

Pasal 61

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

Pasal 62

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

Pasal 63

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

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

**BAB XIV KETENTUAN
PERALIHAN**

Pasal 64

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

**BAB XV KETENTUAN
PENUTUP**

Pasal 65

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

Disahkan di Jakarta

Pada tanggal 20 April 1999

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

ttd. BACHARUDDIN JUSUF

HABIBIE

Diundangkan di Jakarta

Pada tanggal 20 April 1999

**MENTERI NEGARA SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

Halaman

ttd.

AKBAR TANDJUNG
LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1999
NOMOR 42

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

I. UMUM

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

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

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

Halaman

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Angka 1

Cukup jelas

Angka 2

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

Angka 3

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

Angka 4

Cukup jelas

Angka 5

Cukup jelas

Angka 6

Cukup jelas

Angka 7

Cukup jelas

Angka 8

Cukup jelas

Angka 9

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

Angka 10

Cukup jelas

Angka 11

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

Angka 12

Cukup jelas

Angka 13

Cukup jelas

Pasal 2

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

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

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

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

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

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan.

Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

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

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Pasal 8

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

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

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Huruf j

Cukup jelas

Ayat (2)

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

Ayat (3)

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

Ayat (4)

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

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

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

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 18

Ayat (1)

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

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 22

Ketentuan ini dimaksudkan untuk menerapkan sistem beban pembuktian terbalik.

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 25

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 26

Cukup jelas

Pasal 27

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

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

Huruf c

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

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Jangka waktu yang diperjanjikan itu adalah masa garansi

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

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

Ayat (3)

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

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

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

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

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 35

Ayat (1)

Jumlah wakil setiap unsur tidak harus sama.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 36

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Akademis adalah mereka yang berpendidikan tinggi dan anggota perguruan tinggi.

Huruf e

Tenaga ahli adalah mereka yang berpengalaman di bidang perlindungan konsumen.

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Sakit secara terus menerus sehingga tidak mampu melaksanakan tugasnya.

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Pasal 39

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 40

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

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

Pasal 41

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

Pasal 42

Cukup jelas

Pasal 43

Cukup jelas

Pasal 44

Ayat (1)

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

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 45

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

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

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

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 46

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

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

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

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

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 47

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

Pasal 48

Cukup jelas

Pasal 49

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

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

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 50

Cukup jelas

Pasal 51

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 52

Cukup jelas

Pasal 53

Cukup jelas

Pasal 54

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

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

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 55

Cukup jelas

Pasal 56

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 57

Cukup jelas

Pasal 58

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 59

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 60

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 61

Cukup jelas

Pasal 62

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

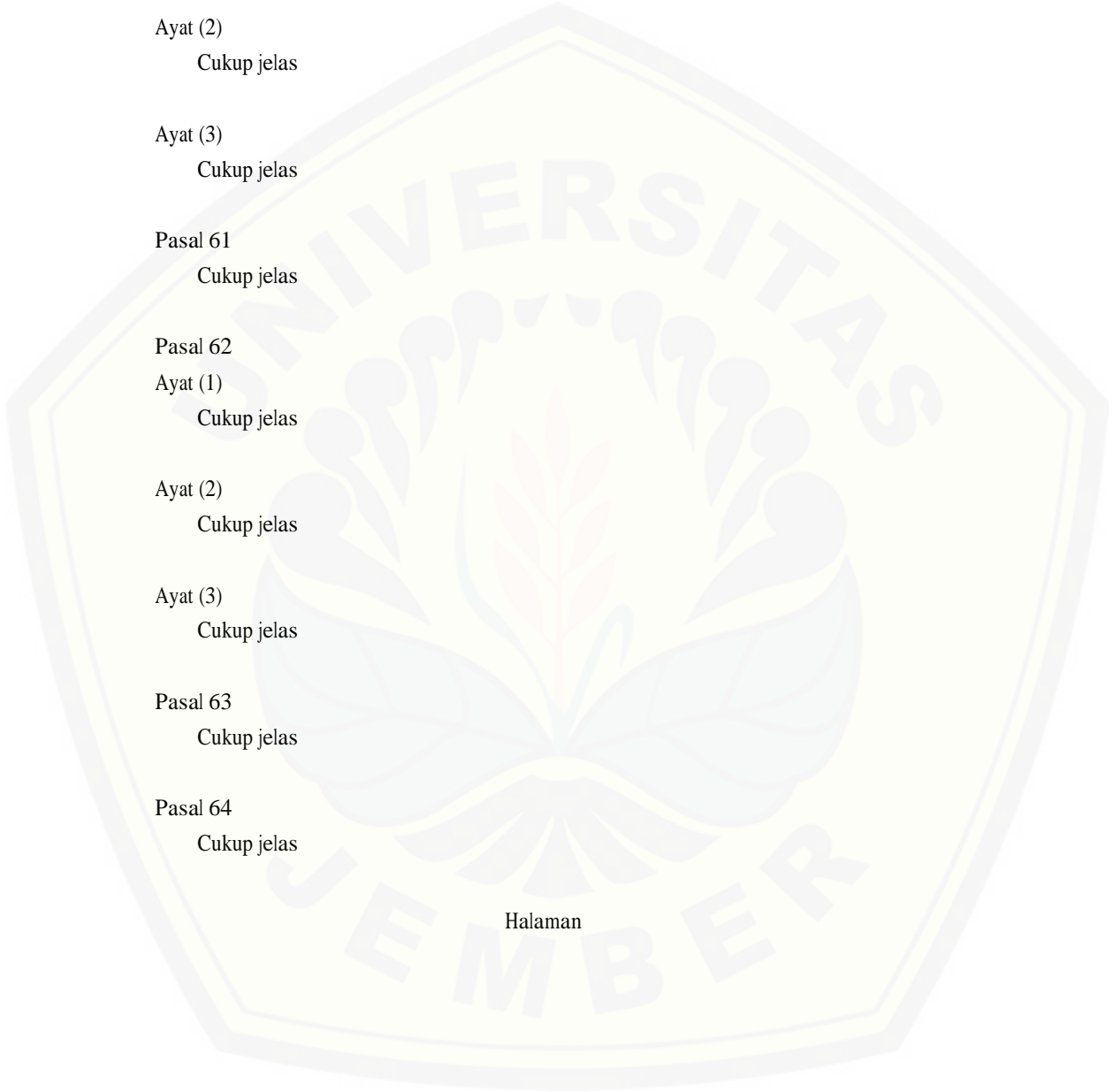
Cukup jelas

Pasal 63

Cukup jelas

Pasal 64

Cukup jelas



Pasal 65

Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 3821



Halaman

FORMULIR PEMASANGAN BARU

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama Lengkap : Shendy Asisten Partwip
 Alamat : Jl. kalimantan 1 No 13 jember
 No.telpon : 0813 8377 4089
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Status perkawinan : Belum kawin
 Jumlah anak : -
 Jumlah tv : 1

Menyatakan ingin menjadi pelanggan tv kabel dari PT.Jember Vision dan bersedia mengikuti peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh PT.Jember Vision diantaranya :

1. Membayar iuran rutin bulanan sebesar Rp.20.000/bulan
2. Apabila 2 bulan berturut-turut konsumen lalai membayar iuran tersebut maka tv kabel akan diputus dengan pemberitahuan terlebih dahulu
3. Dilarang menyambung atau parallel tv sendiri/tanpa sepengetahuan pemilik LO/teknisi

Jember : 3, maret 2014


 (.....toni.....)

Petugas


 (.....shendy Asisten Partwip.....)

Pelanggan

 **PT. JEMBER VISION**
Office / Studio - Jl. KH. Sidiq No. 17A Jember
Telp. 0331-429610, 0331-5288000
Email : Jember_vision@ymail.com 03981

Sudah diterima dari :

Alamat :

Jumlah Uang : Rp00

U/ Pembayaran : Biaya Perawatan TV Kabel Bulan
Jember, 20

PERHATIAN :
→ Layanan Gangguan Wajib Mencantumkan Nama & Alamat Dengan Jelas.
→ Dilarang Memparalel Dengan Antena Biasa & Menggandakan Jaringan TV Kabel. Demi Kebaikan Bersama. Petugas

 **PT. JEMBER VISION**
Office / Studio - Jl. KH. Sidiq No. 17A Jember
Telp. 0331-429610, 0331-5288000
Email : Jember_vision@ymail.com 002900

Sudah di terima dari :

Alamat :

Jumlah Uang : Rp00

U/ Pembayaran : Biaya Perawatan TV Kabel Bulan
Jember, 20

PERHATIAN :
→ Layanan Gangguan Wajib Mencantumkan Nama & Alamat Dengan Jelas.
→ Dilarang Memparalel Dengan Antena Biasa & Menggandakan Jaringan TV Kabel. Demi Kebaikan Bersama. Petugas