# BAB V

# PENUTUP

## A. Kesimpulan

1. Sistem jual beli kartu perdana internet aktifan di kecamatan Durenan kabupaten Trenggalek yaitu pihak *counter* menawarkan berbagai macam perdana internet dari berbagai operator dengan sejumlah kuota, masa berlaku dan/atau masa aktif tertentu sesuai kebutuhan konsumen. Informasi mengenai kondisi dari kartu tersebut disampaikan dengan cara memberikan catatan kecil pada tiap deretan kartu perdana yang dimaksud. Tetapi informasi tersebut terkadang masih membingungkan konsumen, seperti halnya berkaitan dengan masa berlaku dan/atau masa aktifnya yang tertulis 1 bulan atau 3 bulan namun ternyata masa berlaku dan/atau masa aktif tersebut terhitung sejak diaktfkan yaitu ketika pihak *counter* membeli kartu perdana tersebut dari sales atau agennya sedangkan sebelum sampai ke tangan konsumen, masa berlaku dan/atau masa aktif tersebut akan terus terpotong sehingga konsumen tidak dapat menggunakan masa berlaku dan/atau masa aktinya secara penuh sesuai yang diinformasikan dan hanya bisa menggunakan masa berlaku dan/atau masa aktif yang tersisa. Sedangkan kondisi ini akan dijelaskan oleh pihak *counter* jika ada yang menanyakannya tetapi sebaliknya, jika tidak ditanyakan maka tidak dijelaskan.

2. Jual beli kartu perdana internet di kecamatan Durenan kabupaten Trenggalek ini jika ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagian dari hak-hak para konsumen dan pelaku usaha serta kewajiban dari para konsumen dan pelaku usaha sudah terpenuhi sebagaimana yang tercantum dalam pasal 4 sampai dengan pasal 7 UU Nomor 8 Tahun 1999. Meski demikian dalam lapangan, masih ada juga pelaku usaha yang belum melaksanakan kewajibannya secara keseluruhan seperti berkaitan dengan memberi informasi yang benar, jelas dan jujur belum dilakukan secara optimal khususnya berkaitan dengan masa berlaku yang dapat digunakan oleh konsumen. Selain itu dalam UUPK disebutkan bahwa pelaku usaha juga dapat dikenakan sanksi baik sanksi adminstratif maupun ancaman pidana jika tidak dapat mempertanggung-jawabkan barang atau jasa yang dihasilkan sehingga menimbulkan kerugian pada konsumen.
3. Jual beli kartu perdana internet aktifan di kecamatan Durenan kabupaten Trenggalek dalam perspektif hukum Islam sudah sesuai dengan rukun dan syarat jual beli yaitu berkaitan dengan ‘*aqid*, akad (*ijab* dan *qabul*), tempat akad, dan *ma’qud ‘alaih* (objek akad). Sedangkan berkaitan dengan etika bisnis pelaku usaha dalam Islam, masih ada yang hal-hal yang belum dilakukan secara optimal khusunya berkaitan dengan kejujuran yang mana penjual harus

menyampaikan keadaan barang yang mereka jual dengan sebenar-benarnya.

## B. Saran

1. Bagi Pihak Penjual Kartu Perdana Internet Aktifan

   Sebagai pelaku usaha sudah menjadi keharusan memberikan pelayanan yang optimal bagi para konsumennya, agar apa yang menjadi hak-hak para konsumen dapat terpenuhi dengan baik setelah mereka melakukan kewajibannya khusunya berkaitan dengan mendapatkan kejelasan informasi mengenai barang yang akan mereka beli sehingga tidak ada lagi konsumen yang merasa dirugikan karena adanya informasi yang ambigu. Selain itu sebagai pelaku usaha juga harus mengimplementasikan setiap aturan yang berlaku khususnya UUPK supaya dalam melaksanakan usahanya tidak hanya berfokus pada keuntungan semata melainkan juga dapat menyadari dan melaksanakan tiap tanggung-jawabnya sebagai pelaku usaha.

2. Konsumen

   Sebagai pengguna kartu perdana internet aktifan, diharapkan bisa lebih teliti dan cermat untuk memilih produk atau kartu perdana internet yang ditawarkan. Sudah seharusnya menjadi konsumen yang cerdas dan sadar serta paham mengenai hak-haknya yang harus diterima bukannya mudah tergiur dengan harga yang murah sehingga dapat terhindar dari hal-hal yang dapat merugikan dikemudian hari.

# LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

## PEDOMAN OBSERVASI

1. Letak lokasi dan geografis Kecamatan Durenan, kabupaten Trenggalek
2. Mekanisme jual-beli kartu perdana internet aktifan di Kecamatan Durenan, Kabupaten Trenggalek
3. Laporan hasil penelitian.

Lampiran 2

## PEDOMAN DOKUMENTASI

1. Lokasi/letak *counter-counter* di kecamatan Durenan, kabupaten Trenggalek
2. Macam-macam kartu perdana internet aktifan yang dijual di *counter-counter* di kecamatan Durenan, kabupaten Trenggalek
3. Proses penjualan kartu perdana internet aktifan di *counter-counter* di kecamatan Durenan, kabupaten Trenggalek

Lampiran 3

## PEDOMAN WAWANCARA

1. Pedoman wawancara kepada pihak *counter*
2. Pedoman wawancara kepada konsumen

PEDOMAN WAWANCARA KEPADA PIHAK *COUNTER*

1. Kartu perdana internet/kuota dari operator apa saja yang tersedia disini?
2. Kartu perdana internet/kuota dari operator apa yang paling diminati konsumen disini?
3. Sejak kapan adanya penjualan kartu perdana internet/kuota dengan sistem diaktifan terlebih dahulu?
4. Apa yang melatar-belakangi kartu tersebut diaktifkan terlebih dahulu sebelum dibeli oleh konsumen?
5. Darimana kartu perdana internet tersebut diperoleh?
6. Bagaimana cara mengaktifkan kartu perdana internet tersebut?
7. Adakah aturan atau syarat-syarat tertentu supaya bisa mengaktifkannya?
8. Berapa jumlah kartu perdana internet dalam sekali pengaktifan dan dapat terjual selama berapa hari?
9. Terhitung sejak kapan masa berlaku dari kartu tersebut?
10. Bagaimana yang dilakukan jika ada kartu yang belum laku terjual sampai masa berlakunya habis?
11. Apakah setiap konsumen mendapat penjelasan mengenai kondisi dari masa berlaku kartu tersebut?
12. Apakah pernah dikomplain konsumen berkaitan dengan kartu perdana internet/ kuota tersebut? Bagaimana tanggapannya?

PEDOMAN WAWANCARA KEPADA PIHAK KONSUMEN:

1. Sejak kapan mulai membeli kartu perdana internet/kuota aktifan ini?
2. Bagaimana pendapat mengenai adanya penjualan kartu perdana internet/ kuota yang sudah diaktifkan terlebih dahulu?
3. Apakah anda selalu dijelaskan mengenai spesifikasi (masa berlaku, jaringan, kuota) dari kartu yang akan anda beli tersebut?
4. Apakah pernah dirugikan dengan adanya sistem penjualan yang seperti itu?

Lampiran 4

## DAFTAR NAMA-NAMA INFORMAN

| No | Nama | Sebagai |
|---|---|---|
| 1 | Fajar | Karyawan Istana Cell |
| 2 | Windi | Karyawan Azmi' Cell |
| 3 | Je | Karyawan Jawara Phonsel |
| 4 | Iwan | Pemilik Genius Celular |
| 5 | Gunawan | Pemilik Nirwana Cell |
| 6 | Izzati | Konsumen |
| 7 | Ayu | Konsumen |
| 8 | Hany | Konsumen |
| 9 | Riski | Konsumen |
| 10 | Fahmi | Konsumen |
| 11 | Sri | Konsumen |
| 12 | Yukka | Konsumen |
| 13 | Dayu | Konsumen |
| 14 | Diyah | Konsumen |
| 15 | Tiara | Konsumen |
| 16 | Niken | Konsumen |
| 17 | Ana | Konsumen |
| 18 | Ariska | Konsumen |
| 19 | Henda | Konsumen |
| 20. | Rima | Konsumen |

Lampiran 5

**FOTO DOKUMENTASI PENELITIAN**

Contoh kartu perdana internet

Wawancara dengan pak Gunawan pemilik Nirwana Cell

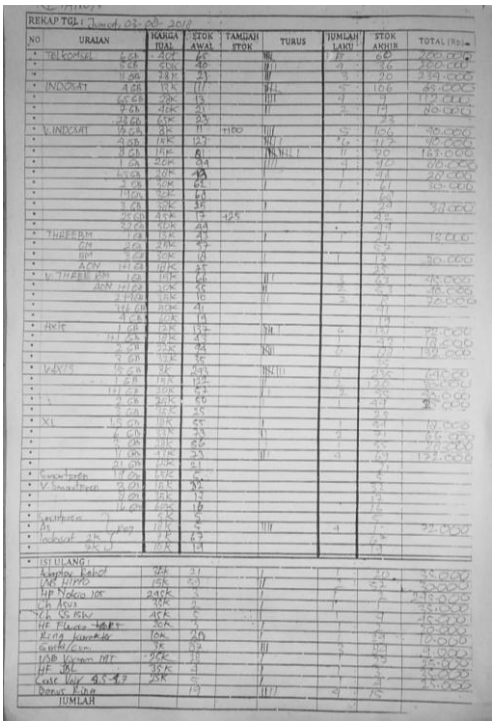
Wawancara dengan Mbak Windi karyawan Azmi' Cell

Wawancara dengan Mas Fajar karyawan Istana Cell

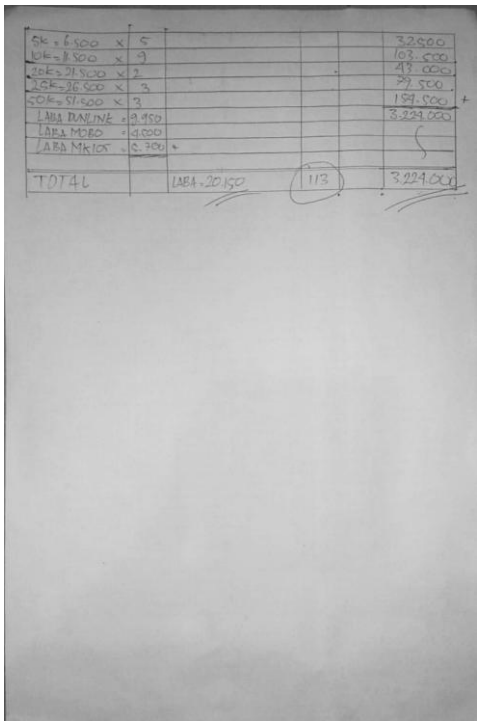
Wawancara dengan Mas Je karyawan Jawara Phonsel

Wawancara dengan bapak Iwan pemilik Genius Celular

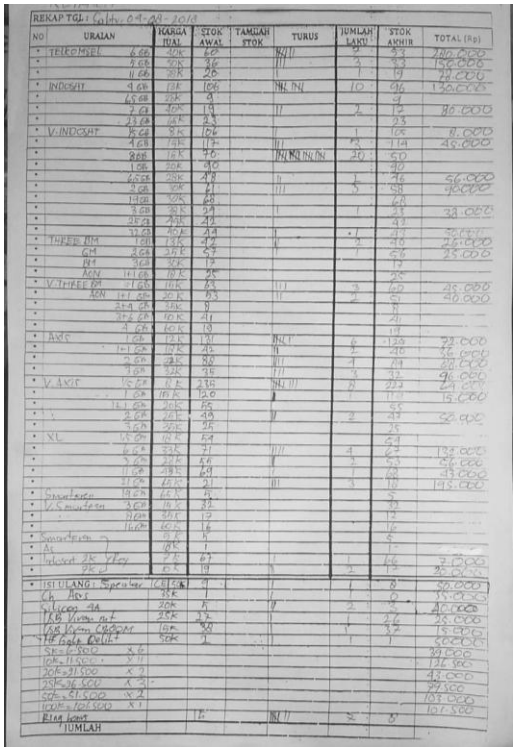
Konsumen saat membeli kartu perdana internet aktifan



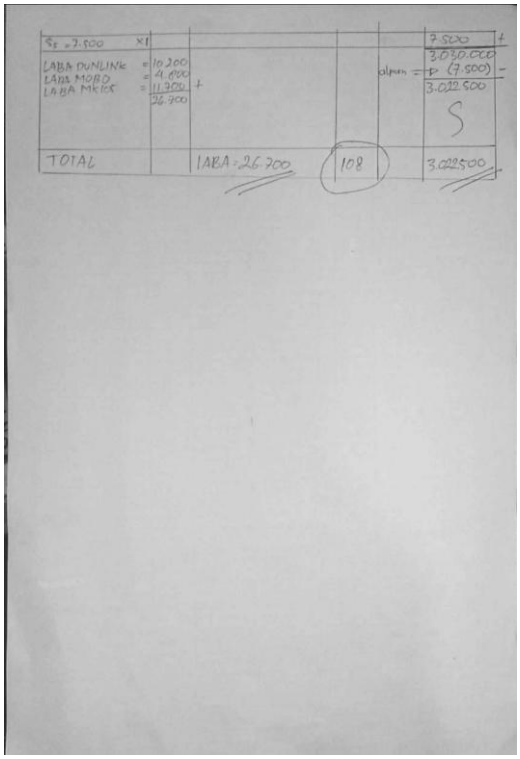
| NO | URAIAN | HARGA JUAL | STOK AWAL | TAMBAH STOK | TURUS | JUMLAH LAKU | STOK AKHIR | TOTAL (Rp) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| REKAP TGL : Jumat, 03-09-2018 | | | | | | | | |
| • | TELKOMSEL 6 GB | 40K | 65 | | | 3 | 62 | 120.000 |
| • | 8 GB | 50K | 46 | | | 4 | 42 | 200.000 |
| • | 11 GB | 88K | 21 | | | 3 | 18 | 330.000 |
| • | INDOSAT 4 GB | 12K | 117 | | | 5 | 106 | 60.000 |
| • | 6,5 GB | 20K | 13 | | | 1 | 12 | 120.000 |
| • | 7 GB | 40K | 21 | | | 2 | 19 | 80.000 |
| • | 23 GB | 60K | 25 | | | | 25 | |
| • | V. INDOSAT 15 GB | 8K | 11 | +100 | | 5 | 106 | 40.000 |
| • | 4 GB | 16K | 123 | | | 6 | 117 | 96.000 |
| • | 8 GB | 18K | 81 | | | 11 | 70 | 168.000 |
| • | 1 GB | 20K | 99 | | | 9 | 90 | 20.000 |
| • | 6,5 GB | 20K | 93 | | | 2 | 91 | 40.000 |
| • | 2 GB | 30K | 62 | | | 1 | 61 | 30.000 |
| • | 11 GB | 35K | 63 | | | | 63 | |
| • | 3 GB | 30K | 30 | | | 1 | 29 | 30.000 |
| • | 5,5 GB | 40K | 17 | +25 | | | 42 | |
| • | 5,5 GB | 50K | 44 | | | | 44 | |
| • | THREE 3 IM 1 GB | 15K | 23 | | | 1 | 22 | 15.000 |
| • | GM 2 GB | 20K | 55 | | | | 55 | |
| • | IM 3 GB | 30K | 13 | | | 1 | 12 | 30.000 |
| • | AON 11 GB | 18K | 25 | | | | 25 | |
| • | V. THREE 3 IM 1 GB | 14K | 66 | | | 3 | 63 | 42.000 |
| • | AON 11 GB | 20K | 56 | | | 2 | 54 | 40.000 |
| • | 2 GB | 18K | 16 | | | 1 | 15 | 18.000 |
| • | 11 GB | 20K | 41 | | | | 41 | |
| • | 4 GB | 20K | 19 | | | | 19 | |
| • | AXIS 1 GB | 15K | 134 | | | 6 | 128 | 90.000 |
| • | 11 GB | 18K | 99 | | | 3 | 96 | 54.000 |
| • | 2 GB | 25K | 94 | | | 6 | 88 | 150.000 |
| • | 3 GB | 30K | 35 | | | | 35 | |
| • | V. AXIS 15 GB | 8K | 528 | | | 8 | 515 | 640.000 |
| • | 1 GB | 18K | 125 | | | 3 | 122 | 54.000 |
| • | 11 GB | 20K | 53 | | | 3 | 50 | 60.000 |
| • | 2 GB | 25K | 26 | | | 1 | 49 | 25.000 |
| • | 3 GB | 30K | 35 | | | | 35 | |
| • | XL 15 GB | 18K | 55 | | | 1 | 54 | 18.000 |
| • | 6 GB | 22K | 23 | | | 2 | 21 | 66.000 |
| • | 8 GB | 28K | 86 | | | 1 | 85 | 28.000 |
| • | 11 GB | 30K | 93 | | | 4 | 89 | 120.000 |
| • | 21 GB | 50K | 81 | | | | | |
| • | Smartfren 14 GB | 10K | 5 | | | | 4 | |
| • | V. Smartfren 9 GB | 16K | 35 | | | | 33 | |
| • | 2 GB | 18K | 13 | | | | 12 | |
| • | 16 GB | 25K | 16 | | | | 15 | |
| • | Smartfren 7 | 8K | 5 | | | | 5 | |
| • | As 1 GB | 15K | 4 | | | 4 | | 22.000 |
| • | Telkomsel 2K Vlxy 2K | 15K | 23 | | | | 23 | |
| • | | 16K | 19 | | | | 19 | |
| • | ISI ULANG : Simpati Reload | 32K | 31 | | | | 30 | 32.000 |
| | XL HIPPO | 19K | 50 | | | | 52 | 50.000 |
| | Hp Nokia 105 | 250K | 3 | | | 1 | 2 | 250.000 |
| | Ch Axis | 32K | 2 | | | | 2 | 32.000 |
| | TCL 35 16W | 45K | 5 | | | | 4 | 45.000 |
| | HP Plugin | 20K | 1 | | | | 1 | 20.000 |
| | Kuota Internet | 10K | 20 | | | | 19 | 10.000 |
| | Gantungan | 3K | 82 | | | 3 | 79 | 9.000 |
| | USB Vision INT | 20K | 10 | | | | 9 | 20.000 |
| | HF JBL | 35K | 4 | | | | 3 | 35.000 |
| | Case Vivy 4,5-4,7 | 25K | 1 | | | | 0 | 25.000 |
| | Bonus Kina | | 19 | | | 3 | 16 | |
| | JUMLAH | | | | | | | |



| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5K = 6.500 | x 5 | | | 32.500 |
| 10K = 11.500 | x 9 | | | 103.500 |
| 20K = 21.500 | x 2 | | | 43.000 |
| 25K = 26.500 | x 3 | | | 79.500 |
| 50K = 51.500 | x 3 | | | 154.500 + |
| LABA DUNLINK | = 9.450 | | | 3.224.000 |
| LABA MOBO | = 4.000 | | | |
| LABA MKTOS | = 8.700 + | | | |
| TOTAL | | LABA = 20.150 | 113 | 3.224.000 |



| NO | URAIAN | HARGA JUAL | STOK AWAL | TAMBAH STOK | TURUS | JUMLAH LAKU | STOK AKHIR | TOTAL (Rp) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| REKAP TGL : Selasa, 04-09-2018 | | | | | | | | |
| • | TELKOMSEL 6 GB | 40K | 60 | | | 3 | 57 | 120.000 |
| • | 8 GB | 50K | 36 | | | 3 | 33 | 150.000 |
| • | 11 GB | 88K | 20 | | | 1 | 19 | 88.000 |
| • | INDOSAT 4 GB | 12K | 106 | | | 10 | 96 | 120.000 |
| • | 6,5 GB | 20K | 9 | | | | 9 | |
| • | 7 GB | 40K | 14 | | | 2 | 12 | 80.000 |
| • | 23 GB | 60K | 23 | | | | 23 | |
| • | V. INDOSAT 15 GB | 8K | 106 | | | 1 | 105 | 8.000 |
| • | 4 GB | 16K | 117 | | | 3 | 114 | 48.000 |
| • | 8 GB | 18K | 70 | | | 20 | 50 | |
| • | 1 GB | 20K | 90 | | | | 90 | |
| • | 6,5 GB | 20K | 43 | | | 1 | 42 | 20.000 |
| • | 2 GB | 30K | 61 | | | 3 | 58 | 90.000 |
| • | 11 GB | 35K | 68 | | | | 68 | |
| • | 3 GB | 30K | 33 | | | 1 | 32 | 30.000 |
| • | 5,5 GB | 40K | 43 | | | | 43 | |
| • | THREE 3 IM 1 GB | 15K | 47 | | | 1 | 46 | 15.000 |
| • | GM 2 GB | 20K | 57 | | | 1 | 56 | 20.000 |
| • | IM 3 GB | 30K | 12 | | | | 12 | |
| • | AON 11 GB | 18K | 25 | | | | 25 | |
| • | V. THREE 3 IM 1 GB | 14K | 63 | | | 3 | 60 | 42.000 |
| • | AON 11 GB | 20K | 53 | | | 2 | 51 | 40.000 |
| • | 2+4 GB | 25K | 8 | | | | 8 | |
| • | 3+4 GB | 30K | 41 | | | | 41 | |
| • | 2 GB | 15K | 19 | | | | 19 | |
| • | AXIS 1 GB | 15K | 131 | | | 6 | 125 | 90.000 |
| • | 11 GB | 18K | 95 | | | 2 | 93 | 36.000 |
| • | 2 GB | 25K | 82 | | | 4 | 79 | 100.000 |
| • | 3 GB | 30K | 36 | | | 3 | 33 | 90.000 |
| • | V. AXIS 15 GB | 8K | 238 | | | 8 | 222 | 64.000 |
| • | 1 GB | 18K | 120 | | | 1 | 119 | 18.000 |
| • | 11 GB | 20K | 55 | | | | 55 | |
| • | 2 GB | 25K | 49 | | | 2 | 47 | 50.000 |
| • | 3 GB | 30K | 25 | | | | 25 | |
| • | XL 15 GB | 18K | 54 | | | | 54 | |
| • | 6,5 GB | 22K | 71 | | | 4 | 67 | 132.000 |
| • | 8 GB | 28K | 56 | | | 3 | 53 | 84.000 |
| • | 11 GB | 30K | 69 | | | 5 | 64 | 150.000 |
| • | 21 GB | 50K | 21 | | | 3 | 18 | 150.000 |
| • | Smartfren 14 GB | 16K | 5 | | | | 5 | |
| • | V. Smartfren 9 GB | 16K | 33 | | | | 30 | |
| • | 2 GB | 18K | 12 | | | | 12 | |
| • | 16 GB | 25K | 16 | | | | 16 | |
| • | Smartfren 7 | 8K | 5 | | | | 5 | |
| • | As 1 GB | 15K | 1 | | | | 1 | |
| • | Telkomsel 2K Vlxy 2K | 15K | 67 | | | 3 | 46 | 7.000 |
| • | | 16K | 19 | | | | 19 | 25.000 |
| • | ISI ULANG : Simpati Reload | 30K | 9 | | | 1 | 8 | 30.000 |
| | Ch Axis | 35K | 1 | | | | 0 | 35.000 |
| | Ch Axis 4A | 20K | 5 | | | 2 | 3 | 40.000 |
| | USB Vision 4GB | 25K | 32 | | | 1 | 26 | 25.000 |
| | USB Vision CABOM | 15K | 30 | | | 1 | 32 | 15.000 |
| | HF Eagle Bolt | 50K | 2 | | | 1 | 1 | 50.000 |
| | 5K = 6.500 x 6 | | | | | | | 39.000 |
| | 10K = 11.500 x 11 | | | | | | | 126.500 |
| | 20K = 21.500 x 2 | | | | | | | 43.000 |
| | 25K = 26.500 x 3 | | | | | | | 79.500 |
| | 50K = 51.500 x 2 | | | | | | | 103.000 |
| | 100K = 101.500 x 1 | | | | | | | 101.500 |
| | Bina Lanit | | 16 | | | 3 | 8 | |
| | JUMLAH | | | | | | | |



| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5K = 7.500 | x 1 | | | 7.500 + |
| | | | | 3.050.000 |
| LABA DUNLINK | = 10.200 | | | |
| LABA MOBO | = 4.000 | | alpen = | (7.500) - |
| LABA MKTOS | = 11.900 + | | | 3.022.500 |
| | 26.700 | | | |
| TOTAL | | LABA = 26.700 | 108 | 3.022.500 |

Dokumentasi rekapan penjualan  kartu perdana Internet

Lampiran 6

## SURAT IJIN PENELITIAN

1. Ijin penelitian di Nirwana Cell
2. Ijin penelitian di Istana Cell
3. Ijin penelitian di Azmi’ Cell
4. Ijin penelitian di Jawara Phonsel
5. Ijin penelitian di Genius Celular

Lampiran 7

**BUKTI PENELITIAN**

1. Bukti penelitian di Nirwana Cell
2. Bukti penelitian di Istana Cell
3. Bukti penelitian di Azmi’ Cell
4. Bukti penelitian di Jawara Phonsel
5. Bukti penelitian di Genius Celular

Lampiran 8

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Lampiran 9

## BIODATA PENELITI

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | Sukma Choliardika |
| Jenis Kelamin | : | Perempuan |
| Tempat, Tanggal Lahir | : | Trenggalek, 15 Agustus 1996 |
| Alamat | : | Desa Durenan, Kecamatan Durenan, Kabupaten Trenggalek |
| Fakultas | : | Syari'ah dan Ilmu Hukum |
| Jurusan | : | Hukum Ekonomi Syari'ah (HES) |
| NIM | : | 1711143081 |

RiwayatPendidikan :

1. TK Dharma Wanita I Durenan Tahun 2001-2002
2. SD Negeri II Durenan Tahun 2002-2008
3. SMP Negeri I Durenan Tahun 2008-2011
4. SMA Negeri I Durenan Tahun 2011-2014
5. Institut Agama Islam Negeri Tulungagung pada Tahun 2014-2018

# UU PERLINDUNGAN KONSUMEN
# UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999
# 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 bersamasama 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 nonpemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
10. **Klausula Baku** adalah setiap aturan atau ketentuan dan syaratsyarat 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 ekses 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 unduk 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 perundangundangan 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
e. konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
f. 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 perundangundangan;
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 perundangundangan 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, memproduksikan, 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.

**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 perundangundangan 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.

**BAB X**
**PENYELESAIAN SENGKETA**
**Bagian Pertama**
**Umum**
**Pasal 45**

(1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
(2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
(3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undangundang.
(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.

**BAB XIII**
**S A N K S I**
**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 perundangundangan.

**Bagian Kedua**
**Sanksi Pidana**
**Pasal 61**

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