

**PRAKTEK TRANSAKSI PEMBAYARAN *ONLINE* MELALUI
APLIKASI PAYTREN PADA PT VERITRA SENTOSA
INTERNASIONAL REGIONAL PAYTREN AGENCY JAKARTA
TIMUR DALAM TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN UNDANG-
UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Skripsi ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum (SH)



Disusun Oleh:

Mimah

NIM. 13110689

PRODI MUAMALAH (HUKUM EKONOMI SYARIAH)

FAKULTAS SYARIAH

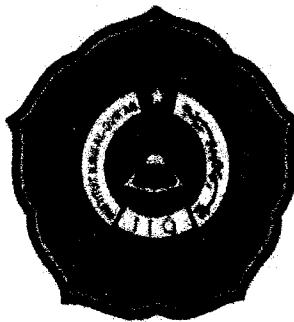
INSTITUT ILMU AL- QUR'AN (IIQ) JAKARTA

1438 H/ 2017 M

**PRAKTEK TRANSAKSI PEMBAYARAN *ONLINE* MELALUI
APLIKASI PAYTREN PADA PT VERITRA SENTOSA
INTERNASIONAL REGIONAL PAYTREN AGENCY JAKARTA
TIMUR DALAM TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN UNDANG-
UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Skripsi ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

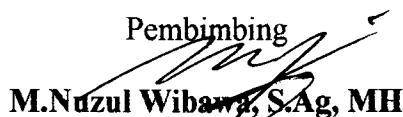
Sarjana Hukum (SH)



Disusun Oleh:

Mimah

NIM. 13110689

Pembimbing

M.Nuzul Wibawa, S.Ag, MH

PRODI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT ILMU AL- QUR'AN (IIQ) JAKARTA

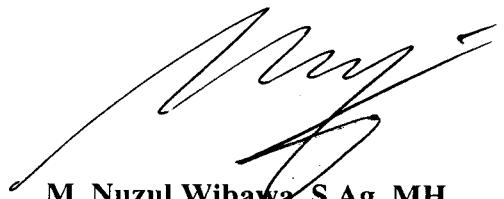
1438 H/ 2017 M

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "*Praktek Transaksi Pembayaran Online Melalui Aplikasi Paytren pada PT Veritra Sentosa Internasional Regional Paytren Agency Jakarta Timur dalam Tinjauan Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*" yang disusun oleh Mimah dengan Nomor Induk Mahasiswa 13110689 telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan ke Sidang Munaqasah.

Jakarta, 18 Agustus 2017 M
25 Dzulqadah 1438 H

Pembimbing,

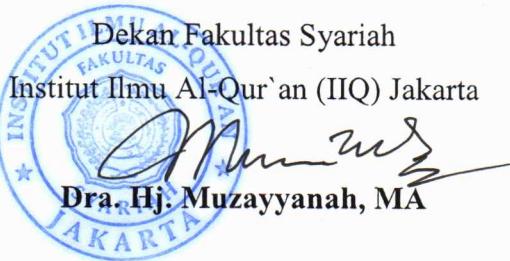


M. Nuzul Wibawa, S.Ag, MH

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “*Praktek Transaksi Pembayaran Online pada PT Veritra Sentosa Internasional Regional Paytren Agency Jakarta Timur dalam Tinjauan Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*” yang disusun oleh Mimah dengan NIM 13110689 telah diujikan pada sidang Munaqasyah Fakultas Syariah Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta pada tanggal 18 Agustus 2017. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH).

Jakarta, 18 Agustus 2017



Sidang Munaqasyah

Ketua Sidang

A handwritten signature of Dra. Hj. Muzayyanah, MA.

Dra. Hj. Muzayyanah, MA

Pengaji I,

A handwritten signature of Dr. Hj. Nadjematul Faizah, SH, M. Hum.

Dr. Hj. Nadjematul Faizah, SH, M. Hum

Sekretaris Sidang

A handwritten signature of Siti Zaenab, S.Sy.

Siti Zaenab, S.Sy

Pengaji II,

A handwritten signature of Dra. Hj. Muzayyanah, MA.

Dra. Hj. Muzayyanah, ,MA

Pembimbing,

A handwritten signature of M. Nuzul Wibawa, S.Ag, MH.

M. Nuzul Wibawa, S.Ag, MH

PERNYATAAN PENULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mimah

NIM : 13110689

Tempat/ Tgl. Lahir : Sukabumi, 23 April 1994

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "*Praktek Transaksi Pembayaran Online Melalui Aplikasi Paytren pada PT Veritra Sentosa Internasional Regional Paytren Agency Jakarta Timur dalam Tinjauan Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*" adalah benar-benar asli karya saya kecuali kutipan-kutipan yang sudah disebutkan. Kesalahan dan kekurangan di dalam karya ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Jakarta, 18 Agustus 2017 M

25 Dzulqadah 1438 H



Mimah

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan
kesanggupannya. (QS. Al-Baqarah [2]: 286)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur atas segala limpahan nikmat, kasih sayang dan karunia yang diberikan Allah SWT sehingga skripsi yang berjudul “*Praktek Transaksi Pembayaran Online Melalui Aplikasi Paytren pada PT Veritra Sentosa Internasional Regional Paytren Agency Jakarta Timur dalam Tinjauan Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*” ini dapat terselesaikan sebagaimana yang penulis harapkan sebagai salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Syariah Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta.

Shalawat serta salam semoga tercurah-limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai *Khatimul anbiya'*, beserta seluruh keluarga dan sahabatnya. Semoga kita mendapat syafaat beliau di hari akhir kelak. Aamiin.

Segala usaha dan do'a telah penulis lakukan demi terselesaiannya penulisan skripsi ini. Hambatan dan cobaan datang silih berganti dirasakan seiring berjalannya waktu yang semakin menyempit. Namun dengan segenap keteguhan hati yang diberikan Allah SWT, penulis mencoba untuk terus berusaha tanpa mengenal putus asa, karena penulis yakin akan ada hari di mana semua keringat dan lelah akan terbayarkan dengan rasa bahagia, dan penulis yakin bahwa Allah tidak akan menyia-nyiakan hamba-Nya yang selalu berusaha.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa dalam proses terebut tidaklah terlepas dari segala bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang mendalam kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Khuzaemah Tahido Yanggo, MA. Rektor Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta yang telah memberikan kesempatan menimba ilmu di perguruan tinggi ini.
2. Ibu Dr. Hj. Muzayyanah, MA selaku Dekan Fakultas Syariah Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta, atas kesediannya menyetujui judul penulis, juga merekomendasikan dosen pembimbing yang kredibel. Semoga Allah selalu meridhoi beliau dalam setiap langkahnya dan selalu ada dalam lindungan-Nya. Aamiin
3. Bapak M. Nuzul Wibawa, S.Ag, MH. Sebagai Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk membimbing dan menuntun penulis dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa memberikan keberkahan disetiap langkah beliau.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang banyak dan bermanfaat bagi penulis. Semoga diberikan pahala yang berlimpah oleh Alla SWT.
5. Bapak KH. Dr. Ahmad Fathoni, Lc, MA, Ibu Muthmainnah, Ibu Istiqomah, Kak A'yuna, Ibu Mahmudah, Ibu Atiqoh, dan Ibu Muzayyanah. Selaku Instruktur tahfidz yang selalu jadi inspirator juga selalu support penulis, sehingga penulis sampai di titik ini.
6. Kedua orang tua tersayang, umi Fatimah dan bapak Japar yang selalu memberikan dukungan, do'a, cinta dan kasih sayang kepada penulis. Semoga Allah selalu meridhoi setiap langkah beliau dan mendapatkan kebahagiaan dunia dan akhirat. Aamiin.
7. Kedua orang tua angkat, bapak Zainudin dan Ibu Irma Herawaty yang telah berkorban banyak bagi penulis, berkat kasih sayang beliau penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah selalu meridhoi niat baik beliau dan membalasnya dengan berlipat ganda. Aamiin.

8. Seluruh Staf Fakultas yang telah membantu setiap tangga proses yang penulis lalui.
9. Pimpinan dan staf perpustakaan IIQ Jakarta, perpustakaan Fakultas Syariah UIN Syarif Hidayatullah, perpustakaan umum UIN Syarif Hidayatullah, perpustakaan PSQ, dan perpustakaan Iman Jama' terima kasih atas kesempatannya untuk penulis dalam mencari bahan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
10. Kakak dan adik tercinta, Anisah, Yayan Nasihin, Sihabudin, Hilman, Jejen, Abdul Aziz, Muhammad Yusuf, yang selalu memberikan motivasi dan dukungan untuk penulis.
11. Teman-teman seperjuangan Fakultas Syariah angkatan 2013, khususnya sahabat-sahabat tercinta, Sumarni, Eva Rahmawati, Zukhrufatuzzahro, Atiatul Faiqah, fitami, semoga ukhuwah kita selalu terjalin di manapun kita berada.
12. Sahabat seperjuanganku dari SMK sampai sekarang Neng Komala Sari dan Leni Marlina yang selalu membantu, memotivasi penulis.
13. Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah membalas semua kebaikan dengan sebaik-baik balasan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, kesalahan dan masih perlu perbaikan serta penyempurnaan karena keterbatasan ilmu penulis. Dengan segala kerendahan hati penulis mempersesembahkan skripsi ini. Semoga apa yang telah penulis lakukan melalui penelitian ini dapat membawa manfaat dan bernilai pahala di sisi Allah SWT. Aamiin.

Jakarta, 18 Agustus 2017

Mimah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	I
PERNYATAAN PEBULIS.....	II
MOTTO.....	III
KATA PENGANTAR	IV
DAFTAR ISI	VII
PEDOMAN TRANSLITERASI	X
ABSTRAKSI.....	XIII
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan dan Pembatasan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	10
D. Kajian Pustaka	11
E. Kerangka Teori	14
F. Metode Penelitian	15
G. Sistematika Penulisan	18
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Jual Beli pada Umumnya	19
1. Pengertian Jual Beli.....	19
2. Dasar Hukum dan Syarat Sah Jual Beli	20
B. Jual Beli <i>Online</i> Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.....	22
1. Pengertian <i>E-Commerce</i>	22
2. Dasar Hukum Transaksi <i>E-Commerce</i>	24
C. Jual Beli Menurut Hukum Islam	26
1. Pengertian Jual Beli Menurut Hukum Islam	26

2. Dasar Hukum Jual Beli	31
3. Rukun dan Syarat Jual Beli.....	35
4. Macam-Macam Jual Beli	42
5. Manfaat dan Hikmah Jual Beli	48
D. Jual Beli <i>Online</i> Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.....	49
E. Jual Beli Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	51
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	52
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	57
3. Hak dan Kewajiban Konsumen	59
4. Hal-hal yang Dilarang Baagi Pelaku Usaha.....	62
 BAB III : GAMBARAN UMUM PRAKTEK TRANSAKSI <i>ONLINE</i> DI PT VERITRA SENTOSA INTERNASIONAL REGIONAL PAYTREN AGENCY JAKARTA TIMUR	
A. Sejarah Singkat PT Veritra Sentosa Internasional	69
B. Visi dan Misi PT Veritra Sentosa Internasional	71
C. Produk-produk PT Veritra Sentosa Internasional	73
D. Sistem Keanggotaan PT Veritra Sentosa Internasional	74
 BAB IV : ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI <i>ONLINE</i> DI PT VERITRA SENTOSA INTERNASIONAL REGIONAL PAYTREN AGENCY JAKARTA TIMUR.	
A. Mekanisme Transaksi Paytren Menurut Hukum Islam	79

B. Mekanisme Transaksi Paytren Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	88
--	----

BAB V : PENUTUP

A. Kesimplan	91
B. Saran-saran.....	92

DAFTAR PUSTAKA	93
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi adalah penyalinan dengan panggantian huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Dalam penulisan skripsi di Institut Ilmu Al-Qur'an, transliterasi Arab-Latin mengacu pada berikut ini:

1. Konsonan

ا	A	ط	Th
ب	B	ظ	Zh
ت	T	ع	'
ث	Ts	غ	Gh
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Dz	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	'
ص	Sh	ي	Y
ض	Dh		

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal panjang	Vokal rangkap
Fathah	: a	إِ : â
Kasrah	: i	إِ : î
Dhammah	: u	إِ : û

3. Kata Sandang

a. Kata sandang yang diikuti alif lam (ا) *qamariyah*

Kata sandang yang diikuti oleh alif lam (ا) *qamariyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya. Contoh:

البقرة : *al-Baqarah*

المدينة : *al-Madīnah*

b. Kata sandang yang diikuti oleh alif lam (ا) *syamsyiah*

Kata sandang yang diikuti oleh alif lam (J) *syamsyiah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Contoh:

الرجل : *ar-Rajul*

السيدة : *as-Sayyidah*

الشمس : *asy-Syams*

الدارمي : *ad-Dârimî*

c. *Syaddah (Tasydîd)*

Syaddah (*Tasydīd*) dalam sistem aksara Arab digunakan lambang () , sedangkan untuk alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan cara menggandakan huruf yang bertanda *tasydīd*. Aturan ini berlaku secara umum, baik *tasydīd* yang berada di tengah kata, di akhir kata ataupun yang terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf *syamsīyah*.

Contoh:

امَّا بِاللَّهِ : *Âmannâ billâhi*

أَمْنَ السُّفَهَاءَ : *Âmana as-sufahâ'u*

إِنَّ الَّذِينَ : *Inna al-ladzîna*

وَالرُّكْجُ : *wa ar-rukka'i*

d. *Ta Marbûthah* (٦)

Ta Marbûthah (٦) apabila berdiri sendiri, waqaf atau diikuti oleh kata sifat (*na'it*), maka huruf tersebut dialih aksarakan menjadi huruf “h”. Contoh:

الأَقْيَدَةُ : *al-Af'idah*

جَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةِ : *al-Jâmi'ah al-Islâmiyyah*

Sedangkan *ta marbûthah* (٦) yang diikuti atau disambungkan (*di-washal*) dengan kata benda (*ism*), maka dialih aksarakan menjadi huruf “t”. Contoh:

عَامِلَةُ نَاصِيَّةٍ : *'Âmilatun Nâshibah*

الْآيَةُ الْكُبْرَىُ : *al-Âyat al-Kubrâ*

e. Huruf Kapital

Sistem penulisan huruf Arab tidak mengenal huruf kapital, akan tetapi apabila telah dialih aksarakan maka berlaku ketentuan ejaan yang disempurnakan (EYD) bahasa Indonesia, seperti penulisan awal kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri dan lain-lain. Ketentuan yang berlaku pada EYD berlaku pula dalam alih aksara ini, seperti cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*) dan ketentuan lainnya. Adapun untuk nama diri yang diawali dengan kata sandang, maka huruf yang ditulis kapital adalah awal nama diri, bukan kata sandangnya. Contoh: ‘Alî Hasan al-‘Âridh, al-’Asqallânî, al-Farmawî dan seterusnya. Khusus untuk penulisan kata Alqur'an dan nama-nama surahnya menggunakan huruf kapital. Contoh: Al-Qur'an, Al-Baqarah, Al-Fâtihah dan seterusnya.

ABSTRAK

Mimah dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 13110689, Praktek Transaksi Pembayaran *Online Melalui Aplikasi Paytren* pada PT Veritra Sentosa Internasional Regional Agency Jakarta Timur Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta.

Latar belakang penulisan skripsi ini yaitu Ada berbagai faktor yang menjadi penyebab terjadinya penipuan, kecurangan, ketidak jelasan yang terjadi pada bisnis *online* sehingga konsumen dirugikan oleh hal tersebut. Apapun faktor penyebab terjadinya permasalahan tersebut, perlu ada solusi yang dijalankan sesuai dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui bagaimana praktek transaksi pembayaran *online* melalui aplikasi Paytren yang dilakukan oleh PT Veritra Sentosa Internasional Regional Paytren Agency Jakarta Timur.

Penulis merumuskan masalah pada penelitian ini yaitu: Bagaimana tinjauan hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang transaksi *online*.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif yang bersifat mendeskripsikan data hasil penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Praktek transaksi pembayaran *online* melalui aplikasi Paytren dalam tinjauan hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dijalankan oleh PT Veritra Sentosa Internasional Regional Paytren Agency Jakarta Timur.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT Veritra Sentosa Internasional Regional Paytren Agency Jakarta Timur dalam menjalankan bisnisnya tidak sesuai dengan ketentuan syariah dan Undang-undang Perlindungan konsumen. Hal yang tidak sesuai adalah aturan tersebut pertama pada syarat jual beli tidak diperbolehkan mengandung *gharar* atau ketidakjelasan, dalam hal ini terjadi pada rekrutmen anggota menjadi mitra pebisnis yaitu, pembelian paket Basic (1 Lisensi). Kedua, dalam perspektif hukum perlindungan Konsumen dalam menyampaikan informasi harga yang harus dibayar oleh calon anggota/mitra tidak sesuai dengan yang diinformasikan.

Kata kunci: jual beli *online*, mekanisme pembayaran *online*, aplikasi pembayaran *online* PT Veritra Sentosa Internasional Regional Paytren Agency Jakarta Timur.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin hari semakin pesat, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tidak bisa terpisahkan dengan perkembangan ekonomi, karena antara ekonomi dengan ilmu pengetahuan dan teknologi saling mendukung. Di era globalisasi seperti sekarang ini baik di Indonesia maupun di dunia, orang-orang lebih sering melakukan transaksi *online* dalam melakukan jual beli. Transaksi online adalah transaksi yang dilakukan oleh penjual dan pembeli secara *online* melalui media internet, tidak ada pertemuan langsung antara pembeli dan penjual. Zaman sekarang banyak pelaku usaha dan konsumen melakukan jual beli melalui transaksi *online*. Dalam melakukan pembelian melalui transaksi *online* pasti ada keuntungan dan kerugian baik dari pihak pelaku usaha maupun pihak pembeli. Meskipun demikian, melakukan transaksi *online* juga mempunyai dampak negatif bagi konsumen karena dalam pemesanan barang yang akan dibeli konsumen tidak bertemu langsung dengan pelaku usaha sehingga memungkinkan terjadinya tindakan penipuan.

Perkembangan perekonomian yang pesat, telah menghasilkan beragam jenis dan variasi barang dan/atau jasa. Dengan dukungan teknologi dan informasi, perluasan ruang, gerak dan arus transaksi barang dan/jasa telah melintasi batas-batas wilayah negara, konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai pilihan jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif.

Kondisi seperti ini, pada satu sisi menguntungkan konsumen, karena kebutuhan terhadap barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat

terpenuhi dengan beragam pilihan. Namun pada sisi lain, penomena tersebut menempatkan kedudukan konsumen berada pada posisi yang lemah. Karena konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang merugikan konsumen.¹

Hukum perlindungan konsumen sekarang ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapatkan perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain. Dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.²

Perhatian terhadap perlindungan konsumen, terutama di Amerika Serikat (1960-1970-an) mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan menjadi objek kajian bidang ekonomi, sosial, politik dan hukum. Banyak sekali artikel dan buku yang ditulis berkenaan dengan gerakan ini. Di Amerika Serikat bahkan pada era tahun-tahun tersebut berhasil diundangkan banyak peraturan dan dijatuahkan putusan-putusan hakim yang memperkuat kedudukan konsumen.

Fokus gerakan perlindungan konsumen (*konsumerisme*) sekarang ini sebenarnya masih pararel dengan gerakan pertengahan abad ke-20. Di Indonesia, gerakan perlindungan konsumen menggema dari gerakan serupa di Amerika Serikat. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang secara populer dipandang sebagai perintis advokasi konsumen Indonesia ini termasuk cukup responsif terhadap keadaan,

¹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia, 2003), h. 12.

² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2001), Cet. Ke-3, h. 1.

bahkan mendahului revolusi Dewan Ekonomi dan Sosial PBB (*ECOSOC*) No. 21 tahun 1978 Tentang Perlindungan Konsumen.³

Sekalipun demikian, tidak berarti sebelum ada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) perhatian terhadap konsumen di Indonesia sama sekali terabaikan. Beberapa produk hukum yang ada, bahkan yang diberlakukan sejak zaman kolonial menyinggung sendi-sendi penting perlindungan konsumen. Dilihat dari kuantitas dan materi muatan produk hukum itu dibandingkan dengan Indonesia masih jauh dari menggembirakan, walaupun begitu, keberadaan peraturan hukum bukan satu-satunya ukuran untuk menilai keberhasilan gerakan perlindungan konsumen. Gerakan ini seharusnya bersifat massal dan membutuhkan kemauan politik yang besar untuk mengaplikasikannya.⁴

Secara umum, sejarah gerakan perlindungan konsumen dapat dibagi ke dalam empat tahapan:⁵

1. Tahapan I (1881-1914)

Kurun waktu ini titik awal munculnya kesadaran masyarakat untuk melakukan gerakan perlindungan konsumen. Pemicunya, histeria massal akibat novel karya Upton Sinclair bejedul *The Jungle*, yang menggambarkan cara kerja pabrik pengolahan daging di Amerika Serikat yang tidak memenuhi syarat-syarat kesehatan.

2. Tahapan II (1920-1940)

Pada kurun waktu ini muncul pula buku berjudul *Your Money's Worth* karya Chase dan Schlink. Karya ini mampu menggugah konsumen atas hak-hak mereka dalam jual beli. Pada kurun waktu ini muncul slogan: *fair, deal, best buy*.

³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), h. 29.

⁴ Ibid.

⁵ C. Tantri dan Sularsi, Makalah “*Gerakan Organisasi Konsumen*, (Jakarta: YLKI dan The Asia Foundation, 1995), h. 3-4 dalam buku *Hukum Perlindungan Konsumen*, Shidarta, ibid, h. 30.

3. Tahapan III (1959-1960)

Pada dekade 1959-an ini muncul keinginan untuk mempersatukan gerakan perlindungan konsumen dalam lingkup tradisional. Dengan diprakarsai oleh wakil-wakil gerakan konsumen dari Amerika Serikat, Inggris, Belanda, Australia dan Belgia, pada 1 April 1960 berdirilah *International Organization of Consumer Union* (IOCU). Semula organisasi ini berpusat di Den Haag, Belanda, lalu pindah ke London, Inggris, pada 1993, dua tahun kemudian *IOCU* mengubah namanya menjadi *Consumen Internasional*.

4. Tahapan IV (pasca-1965)

Pasca 1965 sebagai pemantapan gerakan perlindungan konsumen, baik ditingkat regional maupun internasional, yakni Amerika Latin, dan Karibia berpusat di Cile, Asia Pasifik berpusat di Malaysia, Afrika berpusat di Zimbabwe, Eropa Timur dan Tengah berpusat di Inggris dan negara-negara maju juga berpusat di London, Inggris.

Pada situasi ekonomi global dan perdagangan bebas, upaya mempertahankan pelanggan/konsumen atau mempertahankan pasar atau memperoleh kawasan pasar baru yang lebih luas, merupakan dambaan bagi setiap produsen, mengingat makin banyaknya persaingan untuk berusaha. Persaingan yang semakin ketat ini juga dapat memberikan dampak negatif terhadap konsumen pada umumnya.

Saat ini sasaran setiap negara, setiap perusahaan (setiap produsen) adalah menuju pada pemasaran global. Orientasi pemasaran global pada dasarnya dapat mengubah berbagai konsep, cara pandang dan cara pendekatan mengenai banyak hal termasuk strategi pemasaran. Perubahan pemasaran tersebut membawa pengaruh pula pada konsep perlindungan konsumen secara global.

Perlindungan konsumen dalam era pasar global menjadi sangat penting, karena pertama konsumen di samping mempunyai hak-hak yang bersifat universal juga mempunyai hak-hal yang bersifat sangat spesifik (baik situasi maupun kondisi).

Ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi produsen jelas sangat merugikan kepentingan rakyat. Pada umumnya produsen berlindung di balik *standard contract* atau perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak, yakni antara konsumen dan produsen. Ataupun melalui informasi yang diberikan oleh produsen kepada konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan konsekuensi dan bagian dari kemajuan teknologi dan industri. Kemajuan teknologi dan industri ternyata telah memperkuat perbedaan antara pola hidup masyarakat tradisional dan masyarakat modern. Masyarakat tradisional dalam memproduksi barang-barang kebutuhan konsumen secara sederhana, dan hubungan antara konsumen dan masyarakat tradisional relatif masih sederhana, di mana konsumen dan produsen dapat bertatap muka secara langsung. Adapun masyarakat modern memproduksi barang-barang kebutuhan konsumen secara massal, sehingga menciptakan konsumen secara massal pula (*mass consumer consumption*). Akhirnya hubungan antara konsumen dan produsen menjadi rumit, di mana konsumen tidak mengenal siapa produsennya, demikian pula sebaliknya, bahkan produsen tersebut berada di negara lain.⁶

Dengan adanya teknologi internet⁷ mampu membuat transaksi bisnis berlangsung secara cepat dan mudah. Para pihak yang

⁶ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2004), h. 2-3

⁷ Internasional Network (*internet*) adalah sebuah jaringan komputer yang sangat besar terdiri dari jaringan-jaringan kecil yang saling terhubung yang menjangkau

menawarkan barang dan jasa cukup mempromosikannya lewat situs-situs tertentu. Dan konsumen secara online dapat pula langsung mengakses situs tersebut guna mensiasati ketentuan-ketentuan yang dipersyaratkan. Bagi Sunaryati Hartono, aplikasi teknologi komputer pada jaringan komunikasi internet tidak hanya berdampak pada meningkatnya kuantitas perjanjian dagang dalam skala internasional, tetapi juga menyebabkan intensivitas antar negara-negara di dunia.

Jual beli *online* yang sedang menjadi tren saat ini adalah salah satu model bisnis yang banyak dilakukan oleh para pelaku usaha dalam memasarkan produk barang dan atau/jasa yang dihasilkannya untuk dapat menghasilkan nilai ekonomi.

Praktik transaksi *online* (*e-commerce*) banyak menimbulkan permasalahan-permasalahan yang cenderung merugikan konsumen dan menimbulkan berbagai permasalahan hukum dalam melakukan transaksi *e-commerce*.⁸ Kasus-kasus yang berhubungan dengan transaksi di internet, khususnya mengenai cacat produk, informasi dalam *webvertising* yang tidak jujur, atau keterlambatan pengiriman barang, marak dialami konsumen. Selain itu, konsumen juga dihadapkan dengan permasalahan apakah konsumen dapat melakukan dan meminta pengembalian dana kepada pengusaha *online* apabila terjadi kecacatan

seluruh dunia. Di Indonesia, jaringan internet mulai dikembangkan pada tahun 1983 di Universitas Indonesia, yakni *UNet* oleh Joseph F. P Luhukay yang ketika itu baru saja menamatkan program Doktor Filosofi Ilmu Komputer di Amerika Serikat. Lihat Budi Sutedjo Dharma Oetomo, *Persepektif E-Business: Tinjauan Teknis, Manajerial dan Strategi*. (Yogyakarta: Andi, 2001), h. 10

⁸ Yang dimaksud dengan *e-commerce* adalah suatu proses penjualan dan pembelian produk maupun jasa yang dilakukan secara elektronik yaitu melalui jaringan komputer atau internet. Arti lain dari *e-commerce* yaitu penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi pengolahan digital dalam melakukan transaksi bisnis untuk menciptakan, mengubah dan mendefinisikan kembali hubungan yang baru antara penjual dan pembeli. diakses dari <http://www.pengertianku.net/2016/06/pengertian-e-commerce-secara-umum-dan-manfaatnya.html> pada tanggal 12 Januari 2017.

ataupun ketidak sesuaian terhadap produk yang telah diperjanjikan sebelumnya antara konsumen dengan pengusaha online.

Dampak negatif pesatnya perkembangan *e-commerce* dalam perlindungan konsumen, terjadi pada kasus jual beli *online* yang dialami oleh sorang mahasiswi Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta, ketika membeli handphone dengan merk *Blacberry* di salah satu toko *online*, yang terjadi adalah bahwa dalam buku garansinya tersebut tidak dicantumkan tanda tangan pihak penjual. Dengan tidak adanya tanda tangan pihak penjual menjadi masalah bagi konsumen, sebab buku garansi tersebut tidak dapat dijadikan bukti untuk claim garansi jika konsumen ingin mengajukan keluhan (*complaint*) atas barang tersebut selama masa garansinya masih berlaku.

Bagi konsumen, informasi tentang barang dan/atau jasa merupakan kebutuhan pokok, sebelum ia menggunakan sumber dananya (gaji, upah, honor atau apapun nama lainnya) untuk mengadakan transaksi konsumen tentang barang dan/atau jasa tersebut. Dengan transaksi konsumen dimaksudkan diadakannya hubungan hukum (jual beli, beli-sewa, sewa-menyeWA, pinjam-meminjam, dan sebagainya) tentang produk konsumen dengan pelaku usaha itu.⁹

Lisensi merupakan hak *privilege* yang bersifat komersial, dalam arti kata memberikan hak dan kewenangan untuk memanfaatkan paten maupun merek dagang atau teknologi yang dilindungi secara ekonomis.¹⁰

Lisensi merupakan suatu bentuk pemberian izin untuk memanfaatkan suatu Hak atas Kekayaan Intelektual, yang dapat

⁹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta : CV. Triarga Utama, 2002), h. 55

¹⁰ Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Bisnis Lisensi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2001), Cet. Ke-1, h. 8

diberikan oleh pemberi lisensi kepada penerima lisensi agar penerima lisensi dapat melakukan suatu bentuk kegiatan usaha, baik dalam bentuk teknologi atau pengetahuan yang dapat dipergunakan untuk memproduksi, menghasilkan, menjual, atau memasarkan barang (berwujud) tertentu, maupun yang akan dipergunakan untuk melaksanakan kegiatan jasa tertentu, dengan mempergunakan Hak atas Kekayaan Intelektual yang dilisensikan tersebut.

Hal-hal yang secara umum diatur dalam suatu pemberian lisensi, termasuk di dalamnya hal-hal yang berhubungan dengan hak-hak dan kewajiban yang ada pada pemberi lisensi agar lisensi yang diberikan dan diterima tersebut dapat memberikan manfaat bagi kedua belah pihak.

Sehubungan dengan luasnya ruang lingkup pemberian lisensi adalah mengenai modifikasi, pengembangan atau penyempurnaan atas Hak atas Kekayaan Intelektual yang dilisensikan, yang dilakukan oleh penerima lisensi. Sampai seberapa jauh si penerima lisensi diberikan hak untuk melakukan modifikasi, pengembangan atau penyempurnaan tersebut, dan bagaimana status dari Hak Atas kekayaan Intelektual yang dilisensikan tersebut.¹¹

PT Veritra Sentosa Internasional atau VSI adalah salah satu perusahaan yang berbasis *E-Commerce*. Perusahaan Veritra Sentosa Internasional ini didirikan oleh Ustadz Yusuf Mansur pada bulan Juni 2013 di Bandung dengan mensosialisasikan teknologi Paytren keseluruh Indonesia. PT Veritra Sentosa Internasional adalah sebuah bisnis dengan sistem *network marketing*. Jenis usaha PT Veritra Sentosa Internasional yaitu penjualan “*Lisensi*”. Aplikasi/software/teknologi (Paytren).

Paytren adalah sofware Aplikasi milik Ustadz Yusuf Mansur yang bergerak di bidang Pembayaran seperti: tagihan listrik, pulsa token,

¹¹ Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Bisnis Lisensi*, Cet. Ke-1, h. 26.

pulsa All Operator dan kuota data, booking tiket pesawat dan Kreta Api, bayar tagihan (Motor, Mobil, Telkom, Televisi dll), bayar speedy, beli voucher game, bayar tagihan BPJS, bayar tagihan PDAM, belanja *online* dan lain-lain.¹²

Penggunaan internet sebagai media perdagangan terus meningkat dari tahun ke tahun, hal ini disebabkan karena berbagai manfaat yang didapat oleh perusahaan maupun konsumen dengan melakukan transaksi melalui internet. Perkembangan teknologi internet memberikan manfaat positif dalam berbagai sektor kehidupan. Dalam bidang perekonomian, internet juga dapat memberikan dampak positif dan negatif. Hal positifnya dimulai dari banyaknya transaksi jual beli yang sebelumnya dilakukan secara langsung ataupun menggunakan jasa pos sehingga membutuhkan waktu yang lama, maka dengan internet seseorang dapat melakukan transaksi jual beli dengan efektif dan efisien waktu tanpa harus bertatap muka secara langsung antara penjual dan pembeli. Kondisi seperti ini di satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar, karena adanya kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Tetapi di sisi lain, dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah, yang menjadi objek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui berbagai promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian baku yang merugikan konsumen.

Wawancara melalui WhatsApp dengan Aditya Suhendra, Mitra Paytren Surabaya, pada Tanggal 10 Agustus 2017. Pukul 7.23 WIB.

Atas dasar latar belakang di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “**Praktek Transaksi Pembayaran Online Melalui Aplikasi Paytren Pada PT Veritra Sentosa Internasional Regional Paytren Agency Jakarta Timur dalam Tinjauan Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen**”.

B. Pembatasan dan Perumusan Masalah

1. Pembatasan Masalah

Agar penulisan/penelitian ini dapat mencapai hasil yang baik dan maksimal sesuai tujuan yang dikehendaki, maka penulis akan membatasi pada masalah pembayaran *online* melalui aplikasi paytren pada PT Veritra Sentosa Internasional Regional Paytren Agency Jakarta Timur dalam tinjauan hukum Islam dan Undang-Undang perlindungan konsumen

2. Perumusan Masalah

Dari pembatasan masalah di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana konsep hukum Islam dan hukum perlindungan konsumen mengatur tentang transaksi *online*?
- b. Apakah praktek transaksi melalui pembayaran *online* yang diselenggarakan oleh PT Veritra Sentosa Internasional Regional Paytren Agency Jakarta Timur sudah sesuai dengan ketentuan hukum Islam dan hukum perlindungan konsumen?

C. Tujuan dan Manfat Penelitian

Ada beberapa tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui konsep hukum Islam dan hukum perlindungan konsumen mengatur tentang transaksi *Online*.
2. Untuk mengetahui kesesuaian praktek transaksi bisnis PT Veritra Sentosa Internasional Regional Paytren Agency Jakarta Timur dengan ketentuan hukum Islam dan hukum perlindungan konsumen.

Adapun manfaat hasil penelitian ini adalah:

1. Untuk memenuhi tugas akademik yang merupakan salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan studi tingkat sarjana program Strata 1 (S1) di Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta Fakultas Syariah Prodi Hukum Ekonomi Syariah.
2. Secara teoritis, diharapkan sebagai sumbangan pemikiran dalam bidang ilmu pengetahuan ekonomi syariah terutama tentang praktek transaksi *online* dalam tinjauan hukum Islam dan Undang-Undang perlindungan konsumen.
3. Secara Praktisi, untuk menambah wawasan masyarakat terkhusus pemerintah tentang ketentuan-ketentuan praktek bisnis *online*.

D. Kajian Pustaka

kajian Pustaka ini bertujuan untuk mencari data yang tersedia dalam penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji dalam penulisan skripsi.¹³ Kajian pustaka merupakan bagian terpenting dalam suatu penelitian, karena dengan kajian pustaka, dapat diketahui hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkenaan dengan permasalahan-permasalahan yang serupa dan juga untuk melihat posisi penelitian ini dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu. Selain itu penulis akan menelaah penelitian terdahulu yang akan menjadi

¹³ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1997), Cet. Ke-I, h. 55.

sumber acuan dalam pembahasan praktik jual beli *online* berdasarkan Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Adapun manfaat dari kajian pustaka antara lain:

1. Mengenali teori-teori dasar dan konsep yang telah dikemukakan oleh para ahli terdahulu yang relevan dengan masalah yang diteliti.
2. Mengikuti perkembangan dalam penelitian terhadap bidang yang akan diteliti.
3. Memanfaatkan data sekunder.
4. Menghindari duplikasi.
5. Penelusuran dan penelaahan literatur yang relevan dengan masalah penelitian untuk mengungkapkan buah pikiran secara sistematis, kritis dan analisis.¹⁴

Berdasarkan telaah yang dilakukan terhadap sumber kepustakaan di lingkungan penulis, kajian pustaka yang telah dilakukan, penulis menemukan judul sebagai berikut:

Misky Ayu Agustina, Mahasiswi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta (2011) dalam skripsinya *Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Melalui E-commerce* menjelaskan tentang substantive yaitu mengenai masalah keaslian data, tanda tangan elektronik, keabasanah, kerahasiaan, keamanan dan ketersediaan informasi dan masalah prosedural tentang penyelesaian sengketa.

Baiq Dian Febriyanti, Mahasiswi Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta Fakultas Syariah (2012) dalam skripsinya *Konsep dan Implementasi Khiyar dalam Jual Beli E-Commerce pada Ponsel Qur'an* menjelaskan tentang pandangan hukum Islam dalam menelaah tentang hal-hal yang berkaitan dengan jual beli menggunakan media internet,

¹⁴ Iskandar, *Metode Penelitian Kualitatif*, tth. h.100.

serta permasalahan dan implementasi *Khiyar* yang diterapkan dalam jual beli *online* ponsel Qur'an.

Wardatul Wildiana, Mahasiswi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Fakultas Syari'ah (2015), dalam skripsinya *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Pulsa Handphone dengan Sistem Multi Level Marketing (Studi Kasus di PT Veritra Sentosa Internasional Semarang)* menjelaskan praktik jual beli pulsa handphone dengan sistem Multi Level Marketing yang dilakukan oleh PT Veritra Sentosa Internasional berdasarkan hukum Islam. Adapun yang membedakan dengan skripsi yang penulis kaji ialah pada produk paytren yang penulis kaji mencakup semua produk pembayaran dalam transaksi yang ada di paytren termasuk transaksi jual beli pulsa.

Diyah Nur Aeni, Mahasiswi Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta Fakultas Syariah (2015), dalam skripsinya *Konsep Etika Bisnis Online dan Implementasinya Perspektif Hukum Islam* menjelaskan tentang etika dalam bisnis *online*, agar dalam menjalankan bisnis *online* dilandasi dengan etika yang sesuai dengan hukum Islam, serta dalam mekanismenyapun harus sesuai dengan prinsip syariah dengan memperhatikan hal-hal yang halal dan haram dalam menjalankan bisnis *online* tersebut serta permasalahan dan implementasi *Khiyar* yang diterapkan dalam jual beli *online* ponsel Qur'an.

Muhammad Khadafi, Mahasiswa UIN Jakarta Fakultas Syariah dan Hukum (2016) dalam skripsinya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce (Studi Kasus E-Commerce Melalui Sosial Media Instagram) menjelaskan tentang perlindungan hukum yang didapatkan oleh konsumen dalam melakukan sebuah transaksi di media elektronik.

Perbedaan mendasar dengan skripsi yang penulis kaji ialah terdapat pada transaksi pembayaran melalui aplikasi paytren yang mencakup semua produk yang ada di PT Veritra Sentosa Internasional, penulis akan mengkaji lebih dalam tentang peraktek bisnis yang dijalankan oleh PT Paytren apakah transaksi di PT Veritra Sentosa Internasional sudah sesuai dengan hukum Islam dan Hukum Perlindungan Konsumen atau belum.

E. Kerangka Teori

Pengertian jual beli secara umum adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan sesuatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan.¹⁵

Pengertian Konsumen dalam Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang diajukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, yaitu:¹⁶ “Konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk diperdagangkan kembali”.

Istilah *E-commerce* merupakan kependekan dari *Electronic Commerce (perniagaan elektronik)*. *E-commerce* ini merupakan bagian dari *Electronic Business*, atau disingkat *E-Business (bisnis yang dilakukan dengan menggunakan electronic transmission)*.

Secara umum *E-commerce* dapat didefinisikan sebagai segala bentuk transaksi perdagangan (perniagaan) barang atau jasa (*trade of goods and service*) dengan menggunakan media elektronik.

¹⁵ Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

¹⁶ Ahmad Miru: *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Cet. Ke.1, h. 20. Dikutip dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, *Suatu Sumbangan Pemikiran Tentang Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 1981), h. 2.

E-commerce adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen, penyedia layanan dan pedagang perantara dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (*komputer network*) yaitu internet.

Jual beli dalam istilah fikih disebut dengan *al-Bai'* yang berarti menjual, mengganti, dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain. Lafal *al-Bai'* dalam bahasa arab kadang digunakan untuk pengertian lawannya, yakni kata *asy-Syira'* (*beli*). Dengan demikian, kata *al'bai'* berarti jual, tetapi sekaligus juga berarti beli.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya adalah suatu cara atau teknis yang diharapkan mampu menemukan, merumuskan, dan menganalisis, ataupun memecahkan masalah-masalah dalam penelitian agar data-data yang diperoleh lengkap, relevan, akurat dan nyata. Maka diperlukan metode yang tepat yang dapat diandalkan.

Penelitian pada penulisan skripsi ini termasuk ke dalam jenis penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata atau kalimat. Penelitian kualitatif sangat mengutamakan kualitas data, sehingga dalam penelitian kualitatif tidak digunakan analisis statistika. Sedangkan bilamana ditinjau dari tempat pelaksanaan penelitian, maka berdasarkan fokus dan ruang lingkup yang didasarkan pada suatu penelitian terhadap praktek transaksi *online* di PT Regional Agency Jakarta Timur. Bahwa penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yakni penelitian yang langsung dilakukan di lapangan. Dengan mengacu pada pokok permasalahan dan tujuan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, jenis penelitian ini adalah *case study* (*studi kasus*). Penelitian studi kasus adalah penelitian

mengenai subyek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase atau khas dari keseluruhan personalitas. Subyek penelitian dapat saja berupa individu, kelompok, maupun masyarakat.¹⁷

Kemudian untuk mempermudah Penjelasan mengenai metode penelitian yang digunakan, maka perlu adanya uraian langkah-langkah sistematis yang ditempuh dalam penelitian ini. Langkah-langkah tersebut sebagai berikut:

1. Sumber data

Penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan library research. Maksudnya, pengambilan data yang berasal dari buku-buku atau karya ilmiah khususnya di bidang syariah muamalah dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta hasil wawancara dengan para pihak yang bersangkutan agar mendapatkan informasi dan data yang akurat.

2. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mencari data-data yang diperlukan dari obyek penelitian yang sebenarnya.

Langkah-langkah dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi yaitu usaha-usaha mengumpulkan data dengan pengamatan dan pencatatan secara modelatis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki.¹⁸ Metode ini digunakan untuk

¹⁷ M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghila Indonesia, 2002), h. 15.

¹⁸ Sutrisno Hadi, *Metodologi Penelitian Research*, (Jakarta Andi Offset, 1989), h. 45.

mendapatkan data tentang bagaimana praktek transaksi *online* di PT Regional Paytren Agency.

b. Metode Interview

Metode interview atau wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan.¹⁹

Interview dilakukan dalam upaya penggalian data dari narasumber untuk mendapatkan informasi atau data secara langsung dan lebih akurat dari orang-orang yang berkompeten (berkaitan atau berkepentingan) terhadap praktek transaksi *online* di PT Regional Paytren Agency.

c. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal Yang bberkaitan dengan penelitian di PT Regional Paytren Agency baik berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah dan sebagainya.

d. Analisis Data

Penelitian ini dimaksudkan untuk meninjau dan menganalisis tentang praktek transaksi *online* dalam tinjauan hukum Islam dan hukum perlindungan konsumen, maka penulis menggunakan metode deskriptif-analisis. Deskriptif yaitu menggambarkan dan menguraikan mekanisme transaksi *online* yang diperaktekan di kalangan masyarakat. Sedangkan analisis digunakan untuk mensinkronisasikan hukum Islam dan Undang-Undang

¹⁹ Lexy. J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2000), h. 135.

Perlindungan Konsumen dengan praktik transaksi *online* kemudian memberikan kesimpulan.

Teknis penulisan laporan dalam penelitian ini akan merujuk pada “Pedoman Penyusunan Skripsi, Tesis dan Disertasi.” IIQ Press 2016.

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terbagi menjadi lima bab, setiap bab terdiri dari beberapa sub-sub yang dimaksudkan untuk mempermudah dalam penyusunan serta mempelajarinya. Adapun sistematikanya adalah sebagai berikut:

Bab I : Berisi pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, perumusan dan pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : Berisi landasan teori tentang pengertian jual beli, dasar hukum jual beli, rukun dan syarat jual beli, pengertian jual beli *online*.

Bab III : Berisi tentang gambaran umum PT Veritra Sentosa Internasional meliputi; sejarah singkat berdirinya PT Veritra Sentosa Internasional, Visi dan Misi PT Veritra Sentosa Internasional, produk-produk PT Veritra Sentosa Internasional, sistem keanggotaan mitra PT Veritra Sentosa Internasional dan tata cara transaksi PT Veritra Sentosa Internasional.

Bab IV : Analisis penelitian meliputi: menurut hukum Islam dan menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Bab V : Berisi tentang kesimpulan dan saran-saran.

A. Saran-saran

Berdasarkan hal-hal yang telah penulis uraikan, penulis menemukan hal-hal penting yang sebaiknya menjadi perhatian kita bersama. Dalam hal ini penulis menyarankan beberapa hal:

1. Dalam menjalankan bisnis *online* hendaknya para mitra menggunakan akad-akad yang sesuai dengan syariah, sehingga tidak ada salah satu pihak yang dirugikan.
2. Untuk masyarakat yang ingin melakukan transaksi *online*, khususnya yang ingin bayar-bayar lewat *online*, agar lebih berhati-hati agar tidak terjadi hal-hal yang diinginkan. Karena pada prakteknya zaman sekarang banyak penjual *online* yang melakukan penipuan dari segi barang maupun jasa yang dijualnya

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya, Kementerian Agama Republik Indonesia.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1996.
- Nasution, AZ., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Diadit Media, 2006.
- Ali, Muhammad Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Khosyi'ah, Siah, *Fiqh Muamalah Perbandingan*, Bandung: Pustaka Setia, 2014.
- Abdullah, *Fikih Jual Beli Panduan Praktis Bisnis Syariah*, Jakarta: Senayan Publishing, 2008.
- Wardi, Ahmad, *Fiqh Muamalat*, Jakarta: Amzah, 2010.
- Widjaja Gunawan, *Seri Hukum Bisnis Lisensi*, Jakarta: PT Raja Grafindo persada 2001.
- Nugroho, Adi, *E-commerce Memahami Perdagangan di Dunia Maya*, Bandung: Informatika, 2006.
- Rusyid, Ibnu, *Bidayatul al-Mujtahid wa Nihayah al-Muqtashid*, Beirut: Dar Al-Fikr, 1999.
- Sabiq, as-Sayyid, *Fiqh as-Sunnah*, Ter. Mujahidin Muhayan, Bandung: PT Al-Ma'rif, 1996.
- Sahrani, Schari dan Abdullah, Rufa'ah, *Fiqh Mumalah*, Bogor: Gh Indonesia, 2011.
- Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika 2011.

- Miru, Ahmadi dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Syafi'i, Rahmat, *Fiqih Muamalah*, Bandung: Pustaka Setia, 2001.
- Nasrun, Harun, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Mardani, *Fikih Ekonomi Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.
- Majah, Ibnu, *Sunan Ibnu Majah*, Beirut: Dar al-Fikr, t.th.
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia, 2003.
- Badrulzaman Mariam Darus, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung: Alumni, 1994.
- Syahatah, Husain, Siddiq Muh. Al-Amin Adh-Dhahir, *Transaksi dan Etika Bisnis Islam*, Jakarta: Visi Insani Publishing, 2005.
- Hajar Ibnu al-'Asqalani, *Terjemah Bulughul Maram*, ter. Abdul Rosyad Siddiq, Jakarta: Akbar Media, 2013.
- Aburrahman, Al-Jaziri, *al-Fiqh 'Ala Madzahib al-Arba'ah*, Beirut: Dar al-Fikr, tth.
- Daud Abu, *Sunan Abu Dawud*, Beirut: Dar al-Fikr, 1990.
- Fauroni, Lukman, *Etika Bisnis dalam Al-Qur'an*, Yogyakarta: Pustaka Pesantren, 2006.
- Jusmaliani, *Bisnis Berbasis Syariah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Nugroho Susanti Adi, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.
- Asnawi Haris Faulidi, *Transaksi Bisnis E-commerce Prespektif Islam*, Yogyakarta: Magister Insani Press, 2004.

Sunggono, Bambang, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1997.

Marbun, B.N, *Kamus Manajemen*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2003.

Hasan, M. Iqbal, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghila Indonesia, 2002.

Hadi, Sutrisno, *Metodologi Penelitian Research*, Jakarta: Andi Offset, 1989.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Website:

[https://old.treni.co.id/sejarah-perusahaan/pada tanggal 12 Agustus 2017](https://old.treni.co.id/sejarah-perusahaan/pada_tanggal_12_Agustus_2017),

Pukul 15.01 Wib.

Tesis Hukum “Perlindungan Konsumen” Diakses dari <http://tesishukum.com/pegawai> Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli.

Diakses dari http://legal-community.blogspot.co.id/2011/08/aspek-aspek_Hukum-Transaksi-Jual-Beli.html, ada Tanggal 06 Juli 2017.

Diakses dari: <http://www.npslawoffice.com/pengertian-jual-beli secara-umum/>, pada Tanggal 06 Juli 2017.



PAYTREN REGIONAL AGENCY

JAKARTA TIMUR

Nomor : 0201/PRAJAKTIM/VII/17

Jakarta, 18 Juli 2017

Lamp.

:-

Perihal : Mohon Data / Wawancara

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Syariah

Institut Ilmu Al-Quran (IIQ) Jakarta

Di

Tempat

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Memperhatikan surat saudara Nomor 0426/DFS.B.7/VI/17, tanggal 15 Juni 2017, perihal permohonan wawancara Paytren Regional Agency Jakarta Timur menerangkan bahwa :

Nama : Mimah

No Pokok : 13110689

Telah melakukan riset/ wawancara di Paytren Regional Agency Jakarta Timur, untuk memenuhi tugas akhir kuliah/ Skripsi.

Demikian atas perhatian kami ucapan terimakasih.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Manajer Operasional

Paytren Regional Agency Jakarta Timur

Octa Chandra Fatahillah

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 8 TAHUN 1999

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

Menimbang

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

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

Dengan persetujuan

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN

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

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam undang-undang ini yang dimaksud dengan :

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Perlindungan konsumen berdasarkan 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;

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- 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;

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- 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:

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- 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.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- 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;

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

Bagian Kedua Pengawasan

Pasal 30

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

BAB VIII

BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL

Bagian Pertama

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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:
- memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
 - melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
 - melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
 - mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;

UU PERLINDUNGAN 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 (duapuluhan 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;

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- 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. meninggal dunia;
- 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.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- (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 menyerukan haknya, termasuk menentukan keluhan atau pengaduan konsumen;
 - e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB X

PENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Pertama

Umum

Pasal 45

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- (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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- (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;

UU 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.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- (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) Ketentuan 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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

BAB XII

PENYIDIKAN

Pasal 59

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

UU 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

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 perundang-undangan.

Bagian Kedua

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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 miliar 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 dijatuhi 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.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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**

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

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

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

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

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

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

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

UU 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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materil 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.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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)

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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)