



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS HAK
 INFORMASI YANG JELAS DAN JUJUR DALAM PROGRAM JASA
 INDOVISION BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8
 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
 (STUDI KASUS DI KECAMATAN RETEH
 KABUPATEN INDRAGIRI HILIR)**

SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

Oleh

**SITI NURYANA
 NIM. 1152720396**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
 FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
 RIAU - PEKANBARU**

1441 H/2020 M



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS HAK
INFORMASI YANG JELAS DAN JUJUR DALAM PROGRAM JASA
INDOVISION BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(STUDI KASUS DI KECAMATAN RETEH
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR)**

SKRIPSI

*Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum
(SH)*



Oleh

**SITI NURYANA
NIM. 1152720396**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU - PEKANBARU
1441 H/2020 M**

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI YANG JELAS DAN JUJUR DALAM PROGRAM JASA INDOVISION BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi kasus di Kecamatan Reth Kabupaten Indragiri Hilir)*, yang ditulis oleh :

Nama : **Siti Nuryana**
NIM : 11527203964
Program Studi : Ilmu Hukum

Telah di munaqashkan pada:
Hari / Tanggal : Selasa, 07 April 2020
Waktu : 08.00 WIB

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 11 Mei 2020 M
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. H. Maghfirah, MA

Sekretaris
Musrifah., SH, MH

Penguji I
Muslim, S.Ag., SH., M.Hum

Penguji II
Firdaus, SH., MH



Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 005

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dan Hak Kekayaan Intelektual UIN Suska Riau

Shari'ah Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Siti Nuryana (2020): Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Hak Informasi yang jelas dan Jujur Dalam Progam Jasa Indovision Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen(studi kasus di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir)

Penelitian ini dilatar belakangi oleh hak atas informasi yang jelas dan jujur yang belum terealisasi dalam menyalurkan progam siaran televisi berlangganan terkait jumlah siaran. Bahwasannya Konsumen berhak atas hak informasi yang jelas dan jujur seperti apa yang tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun dalam kenyataan Konsumen tidak mendapatkan pemenuhan atas hak Informasi yang jelas dan jujur terkait kelengkapan jumlah siaran yang sesuai dengan yang disediakan dari pihak penyedia jasa.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih jauh tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas hak informasi yang jelas dan jujur dalam progam jasa indovision Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas hak informasi yang jelas dan jujur dalam penyediaan jasa progam indovision.

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis sosiologis, yaitu penelitian yang menitikberatkan perilaku individu atau masyarakat dalam kaitannya dengan hukum, di mana penelitian di lakukan terhadap kenyataan yang nyata di kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir. Dengan maksud dan tujuan untuk menemukan fakta, kemudian di lanjutkan dengan menemukan masalah, kemudian menuju kepada identifikasi masalah dan pada akhirnya menuju kepada cara penyelesaian masalah. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Konsumen mempunyai hak sebagaimana yang di atur oleh Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terutama hak atas informasi yang jelas dan jujur. Penyelenggaraan pihak penyedia jasa dalam perlindungan konsumen dapat di lakukan yaitu dengan disediakan sarana bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan dalam hal kompensasi/ ganti rugi, dengan beberapa upaya di antaranya CS (*Costemer Service*), layanan Info *Coustemer*, dan layanan Media Sosial. Tanggung jawab dari Pihak Penyedia jasa dengan pembuktian yang akurat dan pemberian ganti kerugian di lakukan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi di karenakan kendala kondisi cuaca dan juga keterbatasan alat.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah puji dan syukur penulis ucapkan kepada sang pencipta bumi seisinya, yang terlihat maupun yang tidak terlihat, di daratan maupun di kedalaman lautan dan bintang-bintang di langit, dijadikan padanya penerang dan bulan yang bercahaya yakni Allah Subhanallahu Wata'ala karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat dan Taslim senantiasa kita tucurahkan kepada Nabi Muhammad SholallahuAlaihi Wasallam, yang telah membawa kita semua kezaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada program Strata Satu Syari'ah dan Hukum di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Judul skripsi yang penulis teliti adalah "**Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas hak informasi yang jelas dan jujur dalam progam jasa indovision berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (studi kasus di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir)**" Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan. Tidak terlepas dari kekurangan baik aspek kualitas maupun aspek kuantitas dari materi peneliti yang disajikan, semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis. Namun berkat bimbingan, bantuan, nasehat dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi dengan baik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya dalam penulisan skripsi ini penulis banyak diberi bantuan oleh berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis dengan tulus hati mengucapkan terimakasih kepada :

1. Terkhusus untuk Ayahanda Kamam dan Ibunda Markamah, Adik Alfi Hikmatun Nafi'ah yang telah memberikan dukungan, segala doa, nasehat dan semangat tiada henti penulis dapatkan selama proses pembuatan skripsi ini hingga selesai. Tidak ada balasan yang sempurna kecuali limpahan pahala dan keberkahan dari Allah swt.
2. Bapak Prof. Dr. KH, Ahmad Mujahidin M.Ag Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan SyarifKasim Riau, serta jajaran yang telah memberikan kesempatan penulis untuk mengembangkan pendidikan di Universitas ini.
3. Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag Selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan SyarifKasim Riau yang telah memberikan kesempatan penulis untuk mengembangkan pendidikan di Fakultas ini.
4. Bapak Dr. Drs. Heri Sunandar, MCL. Selaku wakil Dekan I Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan SyarifKasim Riau yang telah memberikan kesempatan penulis untuk mengembangkan pendidikan di Fakultas ini.
5. Bapak Dr. Wahidin, S.Ag., M.Ag Selaku wakil Dekan II Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan SyarifKasim Riau yang telah memberikan kesempatan penuli suntuk mengembangkan pendidikan di Fakultas ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Bapak Dr. H. Magfirah, MA Selaku wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan SyarifKasim Riau yang telah memberikan kesempatan penulis untuk mengembangkan pendidikan di Fakultas ini.
7. Bapak Firdaus, SH., MH. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Joni Alizon SH., MH selaku Pembimbing Skripsi yang memberikan kemudahan dan arahan dalam masa proses pembuatan skripsi ini.
9. Bapak Asril SH., MH. Selaku Penasehat Akademis yang memberikan dorongan dan motivasi selama masa Perkuliahan.
10. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di jurusan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan SyarifKasim Riau.
11. Karyawan dan Karyawati Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan SyarifKasim Riau yang telah memberikan pelayanan dan kemudahan dalam administrasi.
12. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan Ilmu Hukum angkatan 2015 khususnya kepada teman-teman Ilmu Hukum B dan teman-teman konsentrasi Hukum Bisnis yang telah berbagi kebersamaan, pengalaman dan Doanya selama masa perkuliahan.
13. Dan Teruntuk Teman baik penulis, , Indah Wulan Sari, Ella Lupia Siska,Erni Fitriyana,Tia Rahmatika Hakim, Nurazizah, Kak Lica, lia Dwi Septiawati,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ghea Gazira, Tri Endang Kumalasari, Muhibatul Ma'rufi, Khoirun Nisa dan Siti Hanifah.

Penulis menyadari bahwa penulisan dan penyusunan skripsi ini masih belum sempurna oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun semangat penulis berharap demi menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan informasi bagi seluruh kalangan (umum), dan khususnya Mahasiswa yang menempuh pendidikan Sarjana Hukum di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan semoga bermanfaat untuk membangun wawasan dan peningkatan ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

Pekanbaru, Januari 2020

Siti Nuryana
11527203964



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
E. Metode Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan.....	15
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	17
A. Keadaan Umum Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir .	17
1. Sejarah Perkembangan Kabupaten Indragiri Hilir	18
2. Pendidikan dan kehidupan Beragam Masyarakat	18
3. Agama dan Budaya	18
4. Potensi Penghasilan Daerah Kecamatan Reteh.....	19
5. Gambaran Umum Perusahaan.....	20
BAB III TINJAUAN TEORI	25
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	25
1. Pengertian Konsumen	25
2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	26
B. Tinjauan Umum Pelaku Usaha.....	31
C. Pengertian Perlindungan Konsumen	36
D. Penyelesaian Sengketa Konsumen	44

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas hak informasi yang jelas dan jujur dalam progam jasa indovision berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999	47
B. Tanggung jawab Pelaku Usaha atas informasi yang jelas dan jujur	61
BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Populasi dan Sampel.....	12
Tabel IV.1	Pengetahuan Konsumen Tentang Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	49
Tabel IV.2	Tanggapan Konsumen mengenai informasi yang jelas dan jujur dalam progam hak siar.....	50
Tabel IV.3	Tanggapan Konsumen terkait jumlah progam siaran yang tidak lengkap.....	51
Tabel IV.4	Pengetahuan Konsumen Tentang Hak dan Kewajiban Konsumen	53
Tabel IV.5	Pemberitahuan Kepada Konsumen Jika Terjadi Kendala Kerusakan Chanel.....	56
Tabel IV.6	Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Informasi yang diberikan oleh Pelaku Usaha.....	58
Tabel IV.7	Penyelesaian Masalah jika terjadi Kendala	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT.Mekar Jaya Vision	23
---	----



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perlindungan Hukum bagi Konsumen sangat penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara produsen dengan Konsumen, sehingga di perlukan adanya prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen yang dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.¹

Penggunaan jasa televisi berlangganan baik untuk kegiatan bisnis maupun untuk kebutuhan sehari-hari dalam hal mencari informasi secara lengkap atau hanya sekedar untuk hiburan dengan menonton progam yang di senangi masyarakat. Penggunaan jasa televisi berlangganan ini tidak lepas dari penyedia jasa telekomunikasi.

Layanan jasa melibatkan pihak penyedia jasa di tuntutan untuk mendapatkan informasi yang praktis yaitu melalui digitalisasi dengan berbagai perangkat elektronik yang dicanggih dalam kecepatan akan hal informasi dapat berupa *netbook*, *smartphone* dan televisi berlangganan.

Beragam stasiun televisi dengan aneka program siarannya yang disajikan dengan kualitas dan tata suara yang apik menjadikan televisi sebagai sumber segala informasi dan juga hiburan yang dibutuhkan kita semua.² Televisi juga telah memberi andil besar dalam percepatan demokratisasi bidang politik, ekonomi, pendidikan dan aspek lainnya. Sebagai salah satu bagian media komunikasi.

¹Ahmadi Miru, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Persh), h. 9

²<http://repository.unhas.ac.id> Tinjauan Yuridis Tentang Televisi Kabel di Kota Makassar diakses pada tanggal 17 Maret 2016.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lembaga penyiaran televisi merupakan media yang mampu membentuk karakter dan citra suatu negara atau daerah dalam membangun, tinggal bagaimana mengemas informasi tersebut. Di mana informasi terdiri dari bermacam-macam bentuk, mulai dari berita, hiburan, ilmu pengetahuan, dan lain-lain. Dasar dari fungsi pelayanan informasi yang sehat adalah seperti tertuang dalam undang-undang penyiaran Nomor 32 Tahun 2002 yaitu *Diversity of Counter* (prinsip keberagaman isi) dan *(Diversity of Ownership* (Prinsip Keberagaman kepemilikan)³.

Melihat pesatnya perkembangan televisi atau yang bergaya televisi kabel tentu akan mempengaruhi masyarakat Indonesia. Contoh paling nyata di indonesia adalah hadirnya indovision di indonesia, kehadiran indovision di indonesia menjadikan daya tarik tersendiri terkait progam-progam dari luar masyarakat Indonesia⁴. Indovision memberikan penambahan nilai maksimum untuk semua stakeholder dan memberikan televisi berbayar yang terjangkau oleh seluruh masyarakat Indonesia.

Sebagaimana diketahui dengan adanya globalisasi dan perekonomian yang terjadi secara pesat dalam era perekonomian modern telah menghasilkan berbagai jenis dan variasi barang dan atau jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat. Adapun di era yang modern ini berbagai media elektronik muncul dengan berbagai media hiburan yang telah banyak di temukan dalam kehidupan sehari-hari di mana media hiburan yang sangat mudah di jangkau

³ Undang-undang Nomor 32 Tahun 2002 Tentang Penyiaran

⁴Anwar Arfin, *Sistem Komunikasi Indonesia*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2011), h. 192.



adalah sebuah kotak pemancar suara (audio) dan visual (gambar) atau lebih di kenal dengan televisi.

Masyarakat di era modern paham akan kemajuan dimana segala arus informasi berjalan dengan sangat cepat sekali. Akibat dari kebutuhan masyarakat tersebut, maka setiap media elektronik harus memberikan pembaharuan yang dapat mendukung kebutuhan masyarakat akan arus informasi. Salah satu cara masyarakat mendapatkan informasi dengan cepat yaitu melalui media televisi secara berlangganan atau TV Kabel. Jasa penyiaran berlangganan di Indonesia awalnya hanya di kenal oleh kalangan tertentu saja. Televisi kabel atau *cable antena television* adalah sistem penyiaran acara televisi lewat frekuensi radio yang di tansmisikan melalui serat optik yang tetap atau kabel *coaxial* dan bukan lewat udara seperti siaran televisi biasa yang harus di tangkap antena (*over the air*). Selain acara televisi, internet dan telepon juga di sampaikan lewat kabel⁵.

PT. Mekar jaya vision atau lebih di kenal masyarakat kecamatan Reteh dengan sebutan Televisi Kabel yang menyediakan layanan untuk para konsumen untuk mendapatkan informasi melalui berlangganan, hadirnya televisi kabel ini sangat membantu informasi dalam negeri maupun luar terkait berita olahraga, dll mengingat di televisi kabel siaran lebih lengkap dari pada menggunakan televisi parabola. pengertian lain mengenai Konsumen dapat di lihat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa.

⁵ Hadrin, *Tinjauan Yuridis Tentang Televisi Kabel di kota Makassar*, skripsi, fakultas Hukum Universitas Hasanuddin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



“Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen.”

Dan pasal 1 ayat (2) menyatakan bahwa:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, mahluk Hidup, dan tidak untuk di perdagangkan.”

Konsumen yang ingin berlangganan Televi kabel, dapat mendaftarkan langsung melalui kantor PT. Mekar Jaya Vision dengan melampirkan persyaratanya sebagai berikut:

- a. Melampirkan Foto KTP asli
- b. Memberikan Informasi nomor HP yang aktif
- c. Menulis alamat pemasangan dan membagikan lokasi untuk memudahkan survey
- d. Isi formulir
- e. Biaya/ atau memilih paket

Pengaturan-pengaturan kewajiban pelaku usaha dalam pasal 7 Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumendi antaranya; a) beritikad baik dalam melakukan usahanya; b) memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang atau jasa; c) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; e) memberikan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan jasa yang di terima atau di manfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak atas Informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang di sampaikan kepada Konsumen ini dapat di katakan sebagai cacat prodak,yaitu yang di kenal dengan cacat intruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai.⁶ Hak atas informasi yang jelas dan benar di maksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk,. Informasi yang merupakan hak konsumen di antarnnya adalah mengenai produk dan identitas produk, baik informasi tersebut di sampaikan melalui tulisan maupun lisan, baik media cetak maupun elektronik.

Konsumen merupakan 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 di perdagangkan. Di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 4 menyebutkan yakni terdapat hak konsumen yakni.

- 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 di janjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk di dengar pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang di gunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi,perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

⁶ *Ibid h.41*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk di perlakukan atau di layani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang di terima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang di atur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Masyarakat Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir merupakan Masyarakat konsumen Televisi berlangganan(TV Kabel) yang potensial. Keberadaan PT.Mekar Jayaa Vision di kecamatan reteh sesungguhnya merupakan bagian dari upaya menenuhi kebutuhan masyarakat di kecamatan Reteh tersebut.

Dalam melaksanakan layanannya pihak PT. Mekar Jaya Vision memiliki hak dan kewajiban yang harus di jalankan sebagaimana mestinya. Namun pada kenyataannya konsumen tidak mendapatkan layanan progam siaran terkait jumlah siaran yang sebagaimana mestinya dari pihak penyedia jasa yakni 40 progam siaran. Seperti yang di alami oleh salah satu pelanggan yang mengeluhkan terkait jumlah siaran yang tidak mendapatkan sepenuhnya sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dan kepuasan dalam menonton.di mana menurut keteranganya ia sudah menjalankan hak nya sebagai konsumen yakni membayar iuran setiap bulannya tanpa ada kesenggangan sebagaimana yang tercantum dalam kontrak.⁷

⁷ Jardi, Konsumen, Wawancara, 15 November, jam 10.35



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari kejadian di atas dapat dilihat pihak PT. Mekar Jaya Vision tidak memenuhi kewajibannya sebagai pihak penyedia jasa, sehingga menimbulkan kerugian bagi Konsumen dalam segi materil.

Namun tidak semua Konsumen memahami dan mengetahui bahwa hak-hak mereka dilindungi oleh Hukum Perlindungan Konsumen. dalam hal ini dapat diketahui bahwa masih sangat minim pengetahuan masyarakat mengenai Perlindungan Konsumen, sehingga apabila konsumen mengalami kerugian tidak mengambil tindakan apapun.

Perlindungan Konsumen sangat menarik untuk diperbincangkan di tengah masyarakat, dikarenakan banyak masalah yang timbul antar pelaku usaha dengan Konsumennya, fenomena yang sering terjadi saat ini di mana kedudukan Konsumen lemah dihadapan pelaku usaha, menimbulkan banyaknya Konsumen yang dirugikan dalam melakukan transaksi jasa layanan.

Penjelasan dalam Undang-undang perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menjadi penghalang pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Pengaturan tentang perlindungan konsumen diharapkan dapat menumbuhkan iklim persaingan yang sehat dan ketat sehingga mereka akan mulai berkompetisi untuk menyajikan layanan yang berkualitas.

Dengan adanya aturan perlindungan hukum bagi konsumen diharapkan konsumen berhak menuntut hak dan kewajiban yang dimilikinya untuk meminta perlindungan hukum dari suatu tindakan yang merugikan Konsumen.



Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang telah diuraikan oleh penulis tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian hukum sosiologis yang berjudul **“Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Hak Informasi Yang Jelas Dan Jujur Dalam Progam Jasa Indovision Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir).**

B. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini mefokuskan penelitian pada pemenuhan hak-hak konsumen atas informasi yang jelas dan jujur terhadap program jasa indovision di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang masalah diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitianini adalah :

- a. Bagaimana Perlindungan hukum terhadap konsumen atas hak informasi yang jelas dan jujur dalam jasa progam indovision berdasarkan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
- b. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap Konsumen atas informasi yang jelas dan jujur dalam penyediaan jasa progam indovision?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui:

- a. Perlindungan Hukum Terhadap konsumen atas hak informasi yang jujur dan jelas dalam program jasa Indovision berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di Kecamatan Reth Pulau Kijang Kabupaten Indragiri Hilir.
- b. Untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha terhadap informasi yang jelas dan jujur dalam penyediaan jasa program Indovision.

2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program strata satu (S1) pada Fakultas Syari'ah dan Hukum jurusan Ilmu Hukum.
- b. Untuk menambah pengalaman dan pengetahuan bagi penulis dalam bidang ilmu hukum khususnya hukum bisnis tentang perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha.
- c. Untuk kajian, bahan informasi dan bahan referensi bagi peneliti berikutnya yang melakukan penelitian mengenai permasalahan yang sama, yaitu tentang perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha.

E. Metode Penelitian

Metodologi penelitian atau *Methodology of research* berasal dari kata *metoda* yang berarti cara atau teknik dan *logos* yang berarti ilmu sedangkan penelitian merupakan terjemahan dari bahasa Inggris, yaitu *research* kata



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

research berasal dari *re* (kembali) dan *to search* (mencari). *Research* berarti mencari kembali oleh karena itu penelitian pada dasarnya merupakan “suatu upaya pencarian” Apabila penelitian merupakan usaha pencarian, maka timbul pertanyaan apakah yang di cari? Pada dasarnya yang di cari adalah pengetahuan atau pengetahuan yang benar.⁸

Sehingga metodologi penelitian berarti ilmu yang mempelajari tentang cara atau metode untuk melakukan penelitian.⁹ Metode penelitian adalah suatu cara untuk memperoleh data agar dapat memenuhi atau mendekati kebenaran dan jalan mempelajari, menganalisa dan memenuhi keadaan lingkungan di tempat dilaksanakannya suatu penelitian.

1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yuridis sosiologis, yaitu penelitian lapangan untuk mengumpulkan data yang dijadikan bahan dalam penulisan proposal ini, dan jenis penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini dengan pendekatan secara kualitatif. Suatu penelitian yang menitik beratkan pada perilaku individu atau masyarakat dalam kaitannya dengan hukum.

Sifat penelitian bersifat deskriptif kualitatif, deskriptif adalah Penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan.

⁸Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, Cet.6, 2015), h. 1.

⁹ Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Witra Wacana Media, 2012), h. 11.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memilih lokasi Pada Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir. Alasan memilih lokasi di karenakan di Kec.Reteh Merupakan wilayah bagi pelaku usaha dalam memerankan tugas dan fungsinya dalam sektor Penyedia jasa pada PT. Mekar Jaya Vision sebagai penyedia jasa dalam layananan TV berlangganan yang berbasis teknologi.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek Penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa dan pelaku usahaIndovision di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir. Sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah perlindungan hukum terhadap konsumen atas hak informasi yang jelas dan jujur dalam jasa progam indovision berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

4. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan sekumpulan objek yang hendak di teliti berdasarkan lokasi penelitian yang telah di tentukan sebelumnya. Adapun yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah Pimpinan dan Karyawan PT. Mekar Jaya Vision dan konsumen progam jasa dalam pengguna Indivision di Kecamatan Reteh Pulau kijing.

Sedangkan sampel adalah sebagian anggota populasi yang memiliki sifat yang sama dari objek yang merupakan sumber data untuk penelitian.¹⁰Adapun teknik memilih sebagian kecil dari keseluruhan obyek

¹⁰ Abdurrahman, Fathoni, *Metodologi Penelitian dan teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011),h.23



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian, biasa disebut dengan teknik sampling.¹¹ Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel tertuju kepada orang yang di anggap dapat memberikan informasi yang penulis inginkan.

Untuk lebih jelasnya metode ini adalah pengambilan responden dengan sengaja menentukan sendiri yang dianggap tahu. Untuk lebih jelasnya perincian populasi dan sampel dapat dilihat dari table berikut ini:

Tabel 1.1
Populasi Dan Sampel

No	Responden	Populasi	Sampel	Presentase
1	Direktur PT Mekar Jaya Vision	1	1	100%
2	Karyawan PT Mekar Jaya Vision	6	2	33,3%
3	Konsumen	1500	75	5%
Jumlah		1507	78	5,18%

5. Sumber Data

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan dua jenis sumber data yaitu:

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang di peroleh atau di kumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya.¹²

Data Primer ini penulis memperoleh informasi secara langsung dari lapangan berupa tanggapan dari responden yang di peroleh

¹¹ Suratmo, Philips Dillah, *metode penelitian hukum* (Bandung: Alfabeta 2014) h.88

¹² Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004), h.9



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

langsung melalui observasi, wawancara, dan angket dan data di peroleh secara langsung yang berkenan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa dan pelaku usaha sebagai penyedia jasa.

b. Data sekunder

Data Sekunder adalah bahan pustaka yang berisikan informasi tentang data primer atau data yang di peroleh dari buku-buku literatur dan peraturan perundangan-undangan yang berlaku. Sumber data diambil penulis meliputi:

- a) Undang-undang Nomor 32 Tahun 32 tentang Penyiaran
- b) Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- c) Buku Kepustakaan.

c. Data Tersier

Data tersier adalah bahan-bahan yang memberi penjelasan terhadap data primer dan sekunder. Adapun data tersier dalam penelitian ini adalah katalog perpustakaan, direktori, dan daftar bacaan dan bahan acuan lainnya yang mendukung sebagai referensi dalam penelitian.

6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini di peroleh melalui cara dan tahap berikut:

- a. Observasi yaitu metode pengumpulan data dengan cara pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala/ objek yang akan di



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

teliti. Secara langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang di teliti.¹³

- b. Wawancara yaitu metode pengumpulan data melalui cara proses dialog atau tanya jawab secara langsung atau tertulis kepada subjek penelitian.
- c. Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.
- d. Kajian Pustaka
Kajian pustaka merupakan metode pengumpulan data berupa buku-buku, karya ilmiah, artikel, jurnal dan lainnya sebagainya yang di gunakan peneliti dalam mencari dan mengumpulkan data yang dapat mendukung dan menguatkan yang penulis lakukan.

7. Metode Analisis Data

Metode yang di gunakan dalam penelitian adalah metode *analisis kualitatif* yaitu hasil atau data penelitian di uraikan dalam bentuk *deskriptif*.¹⁴ Kemudian penarikan kesimpulan yakni secara induktif, metode yang bertolak dari kaedah yang khusus kemudian di tarik kesimpulan secara umum.

¹³ Husei Umar, *Metode Penelitian Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2009), h.45

¹⁴ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2007) Cet. Ke 3. h.24



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penulis menarik kesimpulan dari penelitian ini secara deduktif yaitu penarikan kesimpulan dari ketentuan-ketentuan yang bersifat umum kepada ketentuan-ketentuan yang bersifat khusus¹⁵.

Kesimpulan adalah intisari dari sebuah penelitian, kesimpulan yang dibuat berdasarkan pada data yang ada dan dibahas didalam penelitian. Dan Kesimpulan dibuat sesuai dengan rumusan masalah serta kesimpulan dibuat dengan ringkas yang menjadi gambaran keseluruhan isi dari penelitian.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pendahuluan terdiri atas latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Dalam Bab ini akan di uraikan tentang gambaran umum lokasi penelitian yang di lakukan di kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.

BAB III : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tinjauan umum pustaka yaitu, Pengertian Perkindungan konsumen, Konsumen, dan jasa TV kabel Pelaku Usaha, Hak-Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha, Hak-Hak Dan

¹⁵Abi Anggito, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak 2018), h.17



Kewajiban Konsumen, Dasar Hukum Perlindungan Konsumen, pelayanan penyelenggaraan penyiaran, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen, dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan hasil penelitian dan Pembahasan dari perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan haknya oleh penyedia jasa tv berlangganan dan Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas informasi yang jelas dan jujur dalam penyediaan jasa program Indovision.

BAB V : PENUTUP

Penutup berisi tentang kesimpulan dan saran yang diambil dari hasil penelitian yang dilakukan penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBAR UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Keadaan Umum Kabupaten Indragiri Hilir

1. Sejarah Perkembangan Kabupaten Indragiri Hilir

Reteh adalah salah satu kecamatan di daerah Kabupaten Indragiri Hilir dengan ibu kota kecamatan yaitu Pulau Kijang. Terletak di aliran sungai Gansal, memiliki potensi pertanian dan perkebunan. Kelurahan Pulau Kijang merupakan salah satu yang terletak di wilayah kecamatan Reteh dengan luas wilayah 1.160.597 Ha. Dengan letak geografis antara 104°10'BT-102°32'dan 0°36'LU-1°07LU. Iklim di wilayah ini adalah iklim tropis basah dengan curah hujan 2.300 mm. Dan memiliki batas-batas wilayah:

1. Sebelah Utara : Kecamatan Tanah Merah
2. Sebelah Selatan Timur : Kabupaten Tanjung Jambi
3. Sebelah Barat : Kecamatan Siberida

Dan diapit oleh beberapa Desa, yaitu:

1. Sebelah utara : Desa Sebrang Pulau Kijang
2. Sebelah Timur : Desa Sungai Undan
3. Sebelah Selatan : Kabupaten Tanjung Jabung
4. Sebelah Barat : Desa Pulau Kecil¹⁶

¹⁶ Beyyen, "letak geografis Reteh". Artikel di akses pada 22 April 2016 dari http://id.m.wikipedia.org/wiki/Reteh_Indargiri_Hilir.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keadaan demografis kependudukan Pulau Kijang menurut data dari kantor kecamatan pulau kijang jumlah penduduknya 14.72 jiwa yang terdiri dari 3.758 KK (kepala Keluarga). Dengan jumlah Laki-laki 7.381 jiwa dan perempuan 7.342 jiwa¹⁷

2. Pendidikan dan kehidupan Beragam Masyarakat

Pendidikan memiliki peran yang sentral bagi upaya pembangunan sumber daya manusia. Peran yang sangat di miliki, isi dan proses pendidikan perlu di mutahirkan sesuai dengan kemajuan ilmu dan kebutuhan masyarakat, dan dunia menghendaki sumber daya manusia yang memiliki seperangkat kompetensi yang berstandar nasional dan internasional.

Pendidikan adalah suatu hal yang sangat penting, dimana ilmu pengetahuan dapat meningkatkan sumber daya manusia yang cerdas dan berkualitas agar dapat memajukan bangsa. Khususnya bermanfaat untuk kehidupan kita sendiri. Di kecamatan Reteh tepatnya di pulau kijang taraf pendidikan masyarakat sudah berkembang.

3. Agama dan Budaya

Agama adalah sistem yang mengatur tata keimanan(kepercayaan) yang berhubungan dengan sang pencipta dan juga menjaga pergaulan manusia dan lingkungan.

Agama sangat penting baik dari segi derajat, kedudukan maupun statusnya yang merumakan barometer dalam kehidupan manusia. Agama adalah acuan dan petunjuk bagi seseorang dalam mencapai kebahagiaan

¹⁷ Salmiah, petugas kecamatan Reteh, wawancara jam 10.00



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hakiki baik di dunia maupun akhirat. Mayoritas masyarakat kecamatan Reteh kelurahan Pulau Kijang adalah Muslim. Walaupun Islam sebagai agama mayoritas, tidak ada penekanan maupun paksaan dari agama yang mayoritas ke agama minoritas.

Budaya juga penting dalam mempersatukan kelompok dalam lingkungan di mana untuk bisa saling menambah wawasan dan silaturahmi yang baik berjalan, beragam budaya di kecamatan Reteh menambah ciri khas sendiri dimana terdapat beberapa suku di antaranya Jawa, Bugis, Melayu, Banjar, Minang, dan lainnya. Memang pada umumnya suku pasti beragam pada setiap daerah.

4. Potensi Penghasilan Daerah Kecamatan Reteh

Masyarakat kecamatan Reteh mempunyai berbagai macam ragam potensi penghasilan bermacam-macam di antaranya, perekebunan, pertanian, perdagangan, pegawai/PNS, nelayan, penangkaran burung walet dan buruh.

Secara umum sumber ekonomi Masyarakat kecamatan reteh adalah sebagai berikut:

a. Pertanian

Bidang usaha dalam bentuk pertanian di kecamatan reteh yaitu berupa padi, jagung, ubi-ubian dan juga sayur-sayuran. Menurut data yang di peroleh dari kantor camat luas area pertanian padi mencapai 3500 hektar, jagung 1700 hektar, ubi-ubian 500 hektar dan sayuran 100 hektar. Dari hasil pertanian tersebut, masyarakat menjual dan di pergunakan untuk kebutuhan sehari-hari.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pembisnis

Pelaku usaha yang mencari peluang di antaranya dengan berbisnis di antaranya di bidang penyiaran, dagang dll.

c. Pegawai Negeri Sipil

Bertugas mengabdikan diri kepada Negara yang di sebut pegawai negeri, di antara para pegawai Negeri Sipil(PNS) terdapat beberapa profesi yakni Guru, Bidan, Perawat, dan bagian pemerintah lainnya.

Gambaran Umum Perusahaan

a. Sejarah umum perusahaan Televisi Kabel

Informasi yang semakin canggih tidak terbendung lagi kebutuhan akan informasi dan hiburan untuk sekedar melapas lelah setelah penuh dengan aktifitas sehari-hari. Kebutuhan akan informasi dan hiburan sudah merupakan kebutuhan pokok. Pemenuhan kebutuhan Pokok menjadikan untuk menyediakan sarana dan memicu berdirinya PT. Mekar Jaya Vision yang memfokuskan usaha di bidang jasa penyuenggaraan siaran televisi berlangganan melalui kabel.

Televisi kabel atau *Cable Television* adalah sistem penyiaran acara televisi lewat isyarat frekuensi radio yang di tranmisikan melalui serat optic yang tetap atau kabel coaxial dan bukan lewat udara seperti siaran televisi biasa yang harus di tangkap antenna. Perusahaan yang didirikan pada tanggal 05 November 2011 ini memulai memasarkan produk jasanya pada awal tahun 2013 dan bertanggung jawab atas pemasaran progam pengelolaan serta pelayanan kepada pelanggan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Televisi kabel mulanya menggunakan analog dengan frekuensi C-Band namun, kemudian di rancang pembuatan proyek dan peluncuran kotak penerima di gunakan untuk memilih satu saluran televisi. Sistem ini dapat menyiarkan saluran lebih banyak dari pada sistem analog.

Berikut adalah perangkat keras yang di butuhkan pelanggan untuk bisa menangkap tayangan-tayangan dari chanel-chanel televisi kabel tersebut:

- a. Decorder di gital
- b. LNB-F
- c. 2F Konektor
- d. Kabel 20 Meter
- e. Remote control
- f. Dish (parabola Mini) dengan diameter 80 cm

b. Maksud Pendirian

PT. Mekar Jaya Vision sebagai stasiun televisi melalui kabel melayani masyarakat Kecamatan Reteh sehingga ini menjadi media alternatif untuk mendapatkan pendidikan, informasi dan hiburan yang berwawasan global, sehingga diharapkan siarannya dapat menjangkau wilayah Kecamatan Reteh.

c. Visi Misi Perusahaan PT. Mekar Jaya Vision

1) Visi

Menyediakan siaran yang berkualitas dan berkesinambung melalui siaran Televisi Kabel.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Misi

a. Mewujudkan Visi dari segi program

Mewujudkan kebutuhan masyarakat akan sarana hiburan dan informasi dengan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

b. Mewujudkan visi dari segi teknis

Memenuhi kebutuhan masyarakat akan hiburan dan informasi multimedia melalui kabel selain melalui satelit dan telestrial.

c. Mewujudkan Visi dari segi manajemen

Menciptakan lembaga penyiaran berlangganan yang profesional yang diterima masyarakat dan mendorong menciptakan pelaku-pelaku usaha lainnya yang mempunyai jiwa kewirasahaan

d. Berdasarkan latar belakang

Menciptakan perusahaan yang profesional¹⁸

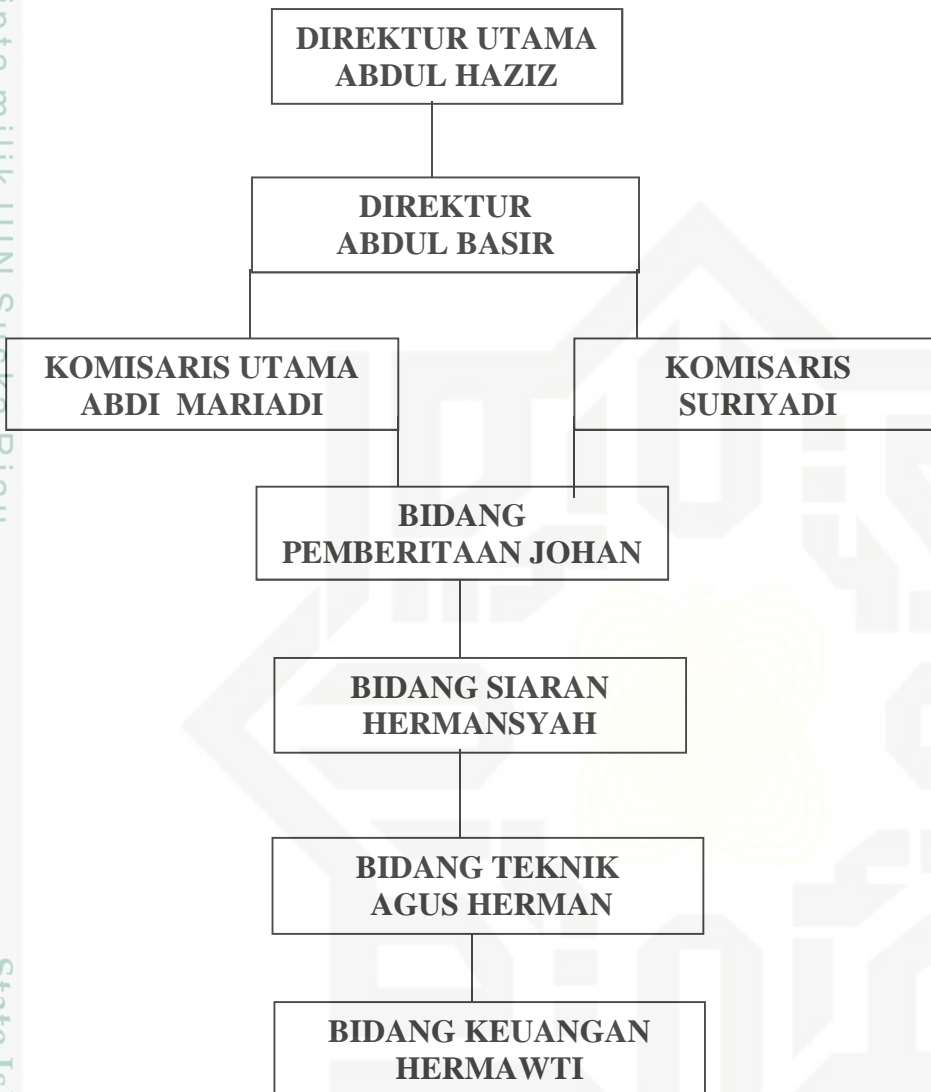
d. Struktur Organisasi

Untuk lebih jelasnya bagan struktur Organisasi PT.Mekar Jaya Vision dapat di lihat pada lampiran berikut.¹⁹

¹⁸ Abdul Aziz, Direktur utama, Wawancara, Pulau Kijang tgl 23 November 2019

¹⁹ Profil PT.Mekar Jaya Vision di Kecamatan Reteh

Gambar 2.1
Struktur Organisasi PT.Mekar Jaya Vision



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



e. Program-program PT. Meakar Jaya Vision

No.	Kanal Program	Penyedia
1.	Umum / General Entertainment	RCTI
		SCTV
		GTV
		INDOSIAR
		MNC TV
		TRANS 7
		TRANS TV
		ANTV
		NET
		TV3
2.	Berita, penerangan dan informasi	RIAU TV
		TVRI
		TVONE
		METRO TV
		KOMPAS TV
3.	Musik	TOP HITS
		DMC TV
4.	Agama	MEDINAH
		RODJA
		INSAN TV/UMMAT
		ASWAJA TV
5.	Pendidikan Anak-anak	ANIMAL PLANET
		JIMJAM
		NET WILD
		NATIONAL GEO
		CNN
		SPACETOON
		EDUKASI
		FOX SPORT
		MNC TV SPORT
		K-VISION
6.	Olahraga	FIGHT
		HBO
		FOX MOVIES
		CALESTIAL MOVIES
		KIX
		LOTUS
		FOX CRIME
		LBS
7.	Film	STAR WORLD

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Kata konsumen merupakan istilah yang biasa digunakan masyarakat untuk orang yang mengonsumsi atau memanfaatkan suatu barang atau jasa. Istilah pengertian hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen merupakan istilah yang sering di samaartikan di mana hukum konsumen adalah juga hukum perlindungan konsumen. Namun ada pula yang membedakan dengan mengatakan bahwa baik mengenai subatansi maupun mengenai penekanan luas lingkupnya adalah berbeda satu sama lain.²⁰

Pakar masalah Konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Dengan rumusan ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai akhir (konsumen antara) dan Konsumen pemakai akhir. Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria, sedangkan konsumen pemakai dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terkahir.²¹

Pendapat lain merumuskan, bahwa konsumen adalah setiap Individu atau kelompok yang menjadi pembeli atau pemakai akhir dari

²⁰ N.H.T Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: Pantai Rei, 2005). h.3

²¹ Sri Redjeki, *Hukum Ekonomi*, (Band ung: Mansar Maju, 2000.), h. 80



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepemilikan khusus, produk atau pelayanan akhir dari kepemilikan khusus, produk, atau pelayanan dan kegiatan, tanpa memperhatikan apabila ia berasal dari pedagang, pemasok, produsen pribadi atau publik, atau apakah ia berbuat sendiri atau secara kolektif.²²

Berdasarkan dari beberapa pengertian Konsumen yang telah di kemukakan di atas, maka konsumen dapat di bedakan kepada tiga batasan yaitu,:

- a. Konsumen komersial adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan atau jasa yang di gunakan untuk memproduksi barang dan atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan atau jasa yang di gunakan untuk di perdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga dan orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk di perdagangkan kembali dan atau/jasa untuk mencari keuntungan kembali.²³

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

a. Hak Konsumen

Dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen di atur mengenai hak konsumen di antaranya sebagai berikut:

²²Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok: Prenamedia Group, 2018) h.4

²³Yusuf Shofie, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2016) h. 4



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayanai secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan lainnya.²⁴

Hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali di kemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F Kennedy di depan Kongres pada tanggal 15 Mei 1962 yang harus dilindungi terdiri dari:

²⁴Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Hak memperoleh keamanan

Aspek ini di tujukan pada perlindungan Konsumen dari pemasaran barang dan atau/ jasa yang membahayakan keselamatan Konsumen, termasuk pertanggungjawaban dan keselamatan Konsumen.

b. Hak memilih

Hak memilih merupakan hak preogatif konsumen apakah ia akan membeli atau tidak membeli suatu barang atau jasa. Oleh karena itu, tanpa di tunjang oleh hak mendapatkan informasi yang jujur, tingkat pendidikan yang patut, dan penghasilan yang memadai, maka hak ini tidak akan banyak artinya, apalagi dengan meningkatnya teknik penggunaan pasar terutama lewat iklan, maka hak untuk memilih dapat di tentukan di luar Konsumen.

c. Hak mendapatkan Informasi

Hak ini mempunyai arti yang sangat penting bila di lihat dari sudut kepentingan kehidupan ekonominya. Setiap keterangan mengenai sesuatu barang yang akan di belinya atau akan mengikat dirinya, haruslah di berikan selengkap mungkin dan dengan penuh kejujuran.

d. Hak untuk di dengar

Di maksudkan untuk menjamin Konsumen bahwa kepentingannya harus di perhatikan dan tercemin dalam kebijaksanaan pemerintah termasuk turut di dengar dalam pembentukan

kebijaksanaan tersebut. Selain itu, konsumen harus di dengar setiap keluhannya.²⁵

Keempat hak tersebut merupakan dari Deklarasi Hak-hak Asasi Manusia yang di canangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, masing-masing pada pasal. 3,8.19.21 dan pasal 26, yang oleh organisasi Konsumen Sedunia (*Organization of Consumer Union-IOCU*) di tambahkan empat hak dasar konsumen lainnya, yaitu:²⁶.

1. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
2. Hak untuk memperoleh ganti rugi
3. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen
4. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Beberapa rumusan tentang hak-hak konsumen yang telah di kemukakan, secara garis besar dapat di bagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:

- a. Hak yang di maksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
- b. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar; dan
- c. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang di hadapi²⁷.

²⁵ Opcit, h. 47-48

²⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), h. 25

²⁷ Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h.39





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prinsip dasar hak di atas merupakan himpunan beberapa hak konsumen sebagaimana di atur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, maka hal tersebut sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat di jadikan prinsip perlindungan konsumen di indonesia.

d. Kewajiban Konsumen

Kewajiban-kewajiban Konsumen di jelaskan yaitu untuk membaca dan mengikuti petunjuk pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keselamatan. Adapun kewajiban konsumen di antaranya :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang di sepakati
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban lain yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan secara patut. Kewajiban ini di anggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya Undang-undang perlindungan Konsumen hampir tidak di rasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka/ terdakwa lebih banyak di kendalikan oleh aparat kepolisian dan/ atau kejaksaan.²⁸

²⁸*Ibid*, h. 39



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kewajiban ini di atur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen di anggap tepat, sebab kewajiban ini untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah di peroleh jika konsumen mengikuti penyelesaian sengketa secara patut, hanya saja kewajiban konsumen tidak cukup maksud jika tidak di ikuti oleh kewajiban yang sama dari pelaku usaha.

B. Tinjauan Umum Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah: *“setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang di didirikan dan kedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”*²⁹.

Pelaku usaha secara garis besar dapat di kelompokkan menjadi dua bagian yaitu:

a. Produsen

Produsen dalam hubungannya langsung dengan konsumen, ini di karenakan produsen hanya bertugas membuat makanan yang akan di jual oleh penjual.

b. Penjual

Penjual dalam hubungannya langsung dengan konsumen, karena setiap harinya penjual yang berhadapan dengan para konsumen.

²⁹Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kewajiban Pelaku Usaha

Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang kewajiban Pelaku usaha sebagai berikut:³⁰

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, 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 di produksi
- e. Dan atau di perdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau/jasa yang berlaku.
- f. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau/ mencoba barang dan atau/jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang di buat dan/atau yang di perdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang di perdagangka.
- h. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan atau.jasa yang di terima atau di dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

³⁰ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Hak- Hak Pelaku Usaha

Hak-hak pelaku usaha sebagaimana di atur di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang di perdagangan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang di perdagangan.
- e. Hak-hak yang di atur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.³¹

4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen di atur tentang tanggung jawab pelaku usaha yang berbunyi:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang di hasilkan atau di perdagangan.

³¹Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Ganti rugi sebagaimana di maksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau antara setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi di laksanakan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana di maksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak mengharuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih jelas mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana di maksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

5. Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Pelaku Usaha

Seseorang konsumen yang memakai atau mengonsumsi produk dapat memperolehnya dari pasar dengan cara membeli atau melalui suatu proses terjadinya peralihan kepemilikan barang/dan atau pemanfaatan jasa dari pelaku usaha kepada konsumen. hal ini di namakan transaksi konsumen, yang terdiri atas tiga tahap, yaitu:

a. Tahap Pratransaksi Konsumen

Pada tahap ini, transaksi atau penjualan/ pembelian barang dan/ atau jasa belum terjadi. Dalam tahap ini adalah Informasi atau keterangan yang benar, jelas, dan jujur serta akses untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendapatkannya dari pelaku usaha yang beritikad baik dan bertanggung jawab.³²

b. Tahap Transaksi Konsumen

Pada tahap ini terjadi proses peralihan kepemilikan barang dan /atau jasa tertentu dari pelaku usaha kepada konsumen, di karenakan telah terdapat kecocokan pilihan barang dan/jasa dengan persyaratan pembelian serta harga yang harus di bayar. Perilaku pelaku usaha sangat menentukan, baik dari segi harga, penentuan persyaratan perolehan pembatalan, klausul-klausul, khususnya klausul baku yang mengikuti transaksi dan persyaratan-persyaratan perjanjian, keistimewaan atau kemanjuran yang di kemukakan dalam transaksi barang dan/atau jasa.

c. Tahap Purnatransaksi

Tahap ini merupakan tahap pemakaian, yaitu penggunaan data atau pemanfaatan barang/ dan atau jasa yang telah beralih pemilik pemanfaatan dari pelaku usaha kepada konsumen. dalam hal ini kepuasan konsumen jika merasa baik akan berlangganan namun jika sebaliknya jika informasi produk konsumen yang diperoleh tidak sesuai dalam kenyataan pemakaian, yaitu penggunaan atau pemanfaatannya oleh konsumen maka akan timbul "masalah" antara konsumen dan pelaku usaha bersangkutan sengketa konsumen.

³² Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), h. 17



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Pengertian Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di sebutkan “*Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*”. Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen yang di perkuat melalui undang-undang khusus, memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lagi sewenang-wenang yang selalu merugikan hak konsumen.dengan adanya undang-undang perlindungan konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi berimbang, dan mereka pun bisa menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah di rugikan atau di langgar oleh pelaku usaha. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relative baru khususnya di Indonesia, sedangkan di Negara maju, hal ini mulai di bicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.³³

Pengertian hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen ternyata belum di bekukan menjadi suatu pengertian resmi., baik dalam peraturan perundang-undangan maupun dalam kurikulum akademis, fakultas Hukum Universitas Indonesia mempergunakan hukum perlindungan perlindungan konsumen, tetapi Hondius, ahli hukum

³³ Janus, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti,2010), h. 9



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen dari Belanda Menyebutnya dengan hukum konsumen (*konsumentenrecht*)³⁴.

Dari latar belakang dan definisi tersebut kemudian muncul kerangka umum tentang sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen yang kurang lebih di jabarkan sebagai berikut:

1. Kesejahteraan antara konsumen dan pelaku usaha
2. Konsumen mempunyai hak
3. Pelaku usaha mempunyai kewajiban
4. Pengaturan tentang perlindungan konsumen berkontribusi pada pembangunan.
5. Perlindungan konsumen pada iklim bisnis yang sehat
6. Keterbukaan dalam promosi barang dan jasa
7. Pemerintah perlu berperan aktif
8. Masyarakat juga perlu berperan dan
9. Perlindungan konsumen memerlukan terobosan hukum dalam berbagai bidang
10. Konsep perlindungan konsumen memerlukan pembinaan sikap.
 - a. Asas-asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Menurut pasal 3 UU No. 8 Tahun 1999 tujuan dari perlindungan konsumen adalah:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

³⁴ *Ibid.*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

Perlindungan Konsumen di selenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas, yaitu, menurut pasal 2 UUPK adalah.

a. Asas Manfaat

Asas manfaat maksudnya untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Asas Keadilan

Asas keadilan maksudnya agar partisipasinya seluruh rakyat dapat di wujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas Keseimbangan

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

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen maksudnya untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang di konsumsi atau digunakan.

e. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum maksudnya agar pelaku usaha maupun konsumen menataati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.³⁵

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen menurut Gunawan Wijaya adalah tingkat kesadaran akan haknya memang masih sangat rendah. Hal ini terkait dengan faktor rendannya

³⁵Abdul Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Makasar: CV. Sah Media, 2017), h. 28



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendidikan konsumen. Berdasarkan kondisi sampai saat ini hakikatnya perlindungan konsumen untuk menciptakan yang ideal tidak saja memerlukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan Undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif, tetapi perlu juga tentang peraturan pelaksanaan, pembinaan aparat, pranata dan perangkat-perangkat yudikatif, administratif dan edukatif serta sarana dan parsarana lainnya, agar nantinya undang-undang tersebut dapat di terapkan secara efektif di masyarakat.

b. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Ada beberapa pakar yang menyebutkan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan cabang dari hukum ekonomi. Barang atau jasa yang merupakan hubungan hukum perdata, sebagaimana di tetapkan bahwa perlindungan konsumen di atur di dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dengan di undangkan masalah perlindungan konsumen di mungkinkannya di lakukan pembuktian terbalik jika terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Konsumen yang merasa haknya di langgar bisa mengadakan dan memproses perkaranya secara hukum di badan penyelesain sengketa konsumen (BPSK).

Di samping Undang-undang perlindungan Konsumen, masih terdapat sejumlah perangkat hukum lain yang juga bisa di jadikan sebagai sumber atau dasar hukum di antaranya sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2001 Tanggal 21 juli 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- b. Peraturan pemerintah No. 58 Tahun 2001 Tanggal 21 juli 2001 tentang pembinaanPengawasan dan penyelenggaraan perlindungan Konsumen peraturan pemerintah.
- c. Republik Indonesia No 59 Tahun 2001 Tanggal 21 juli 2001 tentang lembaga Perlindungan Konsumen Swadya Masyarakat.
- d. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan, Palembang,Jakarta pusat, Jakarta Barat, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Malang, dan Makasar.
- e. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 301/MPP/KEP/102/2001 tentang Pengangkatan, pemberhentian Anggota dan Secretariat Badan Penyelesaian sengketa konsumen.
- f. Keputusan Menteri Perindustrian dan perdagangan Republik Indonesia Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 tentang pendaftaran lembaga perlindungan Konsumen Swadya Masyarakat.
- g. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 605/MPP/KEP/8/2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesain Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Makasar, Palembang, Surabaya, Bandung, Semarang, Yogyakarta, dan Medan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Keputusan Menteri perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 480/MPP/KEP/6/2002 Tanggal 13 juni 2002 tentang perubahan atas keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 302/MPP/KEP/6/2002 tanggal 13 Juni 2002 tentang pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadya Masyarakat.
- i. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 418/MPP/KEP/4/2002 tanggal 30 April 2002 tentang pembentukan tim penyeleksi calon Anggota Perlindungan Konsumen.
- j. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 Tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadya Masyarakat. Sanksi Terhadap Pelanggaran Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen³⁶.

Aturan-aturan mengenai sanksi-sanksi yang dapat di kenakan pada pelaku usaha yang melanggar ketentuan dapat di temukan dalam Bab X111 Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen, yang di mulai dari Pasal 60-63.

Sanksi-sanksi yang di dapat di kenakan terdiri dari:

- a. Sanksi Administrative

Sanksi administrative di atur dalam satu pasal yaitu 60. Sanksi ini merupakan suatu “hak khusus” yang di berikan oleh Undang-undang tentang perlindungan konsumen kepada Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) atau tugas dan/ atau kewenangan yang di berikan oleh Undang-undang tentang perlindungan Konsumen ini kepada

³⁶Waldi Nopriansyah, *Hukum Bisnis di Indonesia*, (Jakarta:Prenamedia Group,cet.1, 2019), h.204



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BPSK untuk menyelesaikan persengketaan konsumen di luar pengadilan.³⁷

Menurut ketentuan pasal 60 ayat (2) jo. Pasal 60 ayat (1) Undang-undang tentang perlindungan konsumen, sanksi administrative yang dapat di jatuhkan Oleh BPSK adalah berupa penetapan ganti rugi sampai sebesar-besarnya Rp. 200.000.000,000 (dua ratus juta rupiah) terhadap para pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap/dalam rangka:

1. Tidak dilaksanakan pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha kepada konsumen, dalam bentuk pengembalian uang atau pergantian barang/dan atau jasa yang sejenis, maupun perawatan kesehatan atau pemberian santunan atau kerugian yang di derita konsumen.
 2. Terjadinya kerugian sebagai akibat kegiatan produksi iklan yang di lakukan oleh pelaku usaha periklanan.
 3. Pelaku usaha yang tidak dapat menyediakan fasilitas jaminan, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharannya, serta pemberian jaminan atau garansi yang telah di tetapkan sebelumnya, baik berlaku terhadap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa.³⁸
- b. Sanksi Pidana Pokok

Sanksi pidana pokok adalah sanksi yang dapat di kenakan dan di jatuhkan oleh pengadilan atau tuntutan jasa penuntut umum terhadap pelanggaran yang di lakukan oleh pelaku usaha. Undang-undang

³⁷ Gunawan Widjaja, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2001) h. 83

³⁸ *Ibid*, h. 83



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tentang perlindungan konsumen memungkinkan di lakukannya penuntutan pidana terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

Rumusan pasal 62 Undang-undang tentang perlindungan konsumen memungkinkan di lakukannya penuntutan pidana terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

c. Sanksi Pidana Tambahan

Ketentuan pasal 63 Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen memungkinkann di berikan sanksi pidana tambahan di luar sanksi pidana pokok yang dapat di jatuhkan berdasarkan ketentuan pasal 62 Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen.

Sanksi-sanksi pidana tambahan dapat di jatuhkan berupa:

- a. Perampasan barang tertentu
- b. Pengumuman keputusan hakim
- c. Pembayaran ganti rugi
- d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen
- e. Pencabutan izin usaha

D. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Karakteristik khusus yang di temuai dalam sengketa konsumen antara lain berkaitan dengan ketimpangan daya tawar antara konsumen dengan pelaku usaha, di mana konsumen pada umumnya berada pada posisi yang lebih lemah secara ekonomis, psikologis dan pengetahuannya di dibandingkan dengan pihak pelaku usaha yang pada umumnya berbentuk dari segi managment. Di luar hal tersebut titik pangkal dari sebuah



sengketa umumnya berawal dari informasi yang tidak di terima secara jelas dan tepat, sehingga pemahaman mengenai transaksi barang atau jasa menjadi berbeda. Hal ini tentu sangat sederhana dan lebih baik di selesaikan dengan musyawarah, secara sederhana yang di maksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa atau perselisihan yang terjadi antara konsumen sebagai pihak yang di rugikan dengan pelaku usaha atas pemanfaatan barang atau jasa yang di manfaatkan oleh konsumen.³⁹

Sengketa Konsumen harus di selesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dan Konsumen, di mana masing-masing pihak mendapatkan kembali hak-haknya. Penyelesain sengketa secara hukum bertujuan untuk memberi penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak-hak kedua belah pihak yang bersengketa, sehingga rasa keadilan dapat di tegakkan.

Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen yang di atur dalam UUPK terbagi menjadi 2 bagian yaitu: penyelesaian Sengketa di luar pengadilan dan penyelesaian sengketa di pengadilan.⁴⁰

Faktor utama yang menjadi kelemahan Konsumen adalah tingkat kesadaran Konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama rendahnya tingkat pendidikan Konsumen. oleh karena itu Undang-undang Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum yang kuat bagi

³⁹ Sularsi, *Penyelesain Sengketa Konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam liku-liku Perjalanan Undang-undang Perlindungan Konsumen*, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Jakarta, 2001, h. 84

⁴⁰ Hesti Dwi Atuti, *Kendala Penyelesain Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesain Sengketa Konsumen (BPSK)*, Fakultas Hukum Universitas Suryakencana, 2015, Vol 1, h. 577

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintah dan lembaga perlindungan Konsumen Swadya Masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan Konsumen melalui pembinaan. Upaya ini sangat enting karena tidak mudah mengharapkan Pelaku Usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi lebih menguntungkan⁴¹

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



⁴¹Duwi Handoko, *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen*, (Pekanbaru: Hawa dan Ahwa, 2019),h.7



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dengan di berikan beberapa upaya yang telah di lakukan oleh pihak penyedia jasa yakni dengan adanya layanan CS (*Costemer Service*), layanan Info *Coustemer*, dan layanan Media Sosial dengan tujuan untuk memberikan kesempatan konsumen dalam hal memberikan kompensasi dan juga penyelesaian masalah. Namun dalam pemenuhan hak atas informasi yang jelas dan jujur dalam progam jasa indovision belum berjalan dengan semestinya apa yang tercantum di peraturan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen di karenakan ketidaktahuan masing-masing pihak mengenai peraturan yang sebenarnya.
2. Tanggung Jawab pelaku usaha terhadap kerugian pada dasarnya harus sesuai dengan kebijakan penyedia jasa yakni di adakan pengecekan terlebih dahulu mengenai masalah dengan terlebih dahulu melakukan pembuktian masing-masing pihak, dalam pelaksanaan pemberian ganti kerugian dalam tenggang waktu lewat tanggal yang seharusnya tercantum di karenakan kondisi cuaca dan juga keterbatasan alat.



B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah di uraikan maka ada beberapa saran yang harus di perhatikan pihak-pihak tertentu, di antaranya adalah:

1. Bagi Pelaku Usaha (PT.Mekar Jaya Vision)

Selaku penyedia jasa di harapkan dalam memberikan informasi yang secara jelas, dan jujur dapat lebih terbuka, seperti apa yang telah termuat dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen dengan demikian tidak adalagi pihak-pihak yang di rugikan.

2. Bagi Pengguna Jasa (Konsumen)

Hendaknya konsumen dalam masalah informasi yang jelas dan jujur terhadap kelengkapan Chanel harus berani menanyakan kepada pelaku usaha terkait progam yang tidak lengkap seharusnya bagaimana agar masalah itu tidak terjadi sehingga dapat di nikmati oleh konsumen dalam menggunakan televisi berlangganan ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Abdul Atsar, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Cv Budi Utama)
- Abdul Haris Hamid, 2017 *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Makasar: CV. Sah Media,)
- Adrian Sutedi, 2008 *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia,)
- Ahmadi Miru, 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: (PT Raja Grafinda Persada)
- Anwar Arfin, *Sistem Komunikasi Indonesia*, 2011(Bandung: Simbiosis Rekatama Media,)
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2003 , *Hukum Perlindungan Konsumen* ,(Jakarta: Sinar Grafika)
- Duwi Handoko, 2019, *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen*,(Pekanbaru: Hawa dan Ahwa)
- Gunawan Widjaja, 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum)
- Hasan, Iqbal 2004, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*.(Jakarta:PT Bumi Aksara)
- Husain Umar, 2009, *Metode Penelitian Skripsi dan Tesis Bisnis*(Jakarta: PT. Rajawali Pers)
- Janus, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti,)
- N.H.T Siahaan, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: Pantai Rei)
- Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Perlindungan Konsumen*, (Depok: Premedia Group)
- Sri Redjeki, 2000, *Hukum Ekonomi*,(Bandung:Mansar Maju)
- Waldi Nopriansyah, 2019*Hukum Bisnis di Indonesia*, (Jakarta:Prenamedia Group,cet.1,)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Yusuf Shofie, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana)

Zaeni Asyhadie, 2016, *Hukum Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo)

Zainuddin, 2015, *Metode Penelitian Hukum*,(Jakarta, Sinar Grafika).

Undang-Undang

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaraan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen

Internet

<http://repository.unhas.ac.id> Tinjauan Yuridis Tentang Televisi Kabel di Kota Makassar diakses pada tanggal 17 Maret 20

Jurnal

Sularsi, *Penyelesain Sengketa Konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam liku-liku Perjalanan Undang-undang Perlindungan Konsumen*, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Jakarta, 2001

Hesti Dwi Atuti, *Kendala Penyelesain Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesain Sengketa Konsumen (BPSK)*, Fakultas Hukum Universitas Suryakencana, 2015, Vol 1,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR ANGKET ATAU KUESIONER KEPADA KONSUMEN

Saya mohon bantuan dari saudara untuk mengisi sekaligus menjawab pertanyaan di bawah ini. Angket atau kuesioner ini saya lakukan guna untuk melakukan penelitian saya berkenaan dengan Perlindungan Konsumen atas hak informasi yang jelas dan jujur dalam jasa progam indovision.

A. Petunjuk Pengisian

Isilah angket atau kuesioner di bawah ini dengan memberikan tanda silang pada pilihan jawaban (a) atau (b) yang sesuai dengan jawaban saudara
Terimakasih.

B. Identitas Responden

Nama :
Umur :
Jenis Kelamin :

C. Pertanyaan

1. Apakah saudara pengguna jasa indovision (TV Kabel)?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Apakah dengan adanya jasa Indovision sangat berguna bagi saudara?
 - a. Ya
 - b. Tidak
3. Dalam jasa progamnya apakah perlu adanya informasi yang jujur bagi saudara?
 - a. Di perlukan
 - b. Tidak di perlukan
4. Apakah ada pemberitahuan jika terjadi kerusakan selama menggunakan jasa indovision ?
 - a. Di beritahukan
 - b. Tidak di beritahukan
5. Bagaimana tingkat Kepuasan Saudara terhadap Informasi yang di berikan oleh Pihak Indovision?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Memuaskan
- b. Tidak memuaskan
6. Apakah saudara mengetahui hak-hak saudara sebagai konsumen?
 - a. Mengetahui
 - b. Tidak Mengetahui
7. Apakah saudara mengetahui Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
 - a. Mengetahui
 - b. Tidak Mengetahui
8. Apakah saudara mengetahui kewajiban saudara sebagai konsumen jasa indovision ?
 - a. Mengetahui
 - b. Tidak Mengetahui
9. Apakah saudara mengetahui hak-hak dari pelaku usaha dalam program jasa indovision?
 - a. Mengetahui
 - b. Tidak Mengetahui
10. Apakah saudara merasa di rugikan oleh pihak indovision terkait jumlah program siaran yang tidak sesuai ?
 - a. Di rugikan
 - b. Tidak di rugikan
11. Bagaimana Tanggung Jawab dari pihak Indovision apabila terjadi kerusakan (Jumlah Program siaran yang tidak lengkap)?
 - a. Melakukan pembuktian dan pengecekan
 - b. Tidak adanya respon
12. Bagaimana Penyelesaian masalah jika terjadi kendala ?
 - a. Secara Kekeluargaan
 - b. Ranah Hukum



DAFTAR WAWANCARA TERHADAP DIREKTUR

PT. MEKAR JAYA VISION

1. Sudah berapa lama berdirinya PT. Mekar jaya vision ini ?
2. Mengapa memilih dan menggunakan jasa indovision(Tv kabel) sebagai usaha?
3. Apa visi dan misi untuk merintis usaha jasa indovision ini pak?
4. Bagaimana prosedur jika akan bergabung dengan PT. Mekar jaya vision ini ?
5. Apakah saudara mengetahui hak konsumen ?
6. Apakah saudara mengetahui tentang Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?
7. Apakah saudara mengetahui tanggung jawab saudara sebagai posisi pelaku usaha ni?
8. Apakah saudara memberika informasi terkait progam jasa indovision ini?
9. Apa solusi jika ada konsumen yang mengeluhkan progam yang tidak sesuai jumlah?
10. Bagaimana penyelesaian ketika terjadi kendala?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR WAWANCARA TERHADAP KONSUMEN

1. Apa alasan saudara memilih menggunakan jasa indovision(tv kabel) untuk memperoleh informasi?
2. Mengapa saudara tidak lebih memilih untuk menggunakan tv parabola ?
3. Apakah saudara selama menggunakan jasa tv kabel merasa di rugikan atas informasi yang tidak jujur dari pelaku usaha?
4. Jika pernah, berapa jumlah yang anda anggap tidak sesuai dengan harga yang harus di bayar atau yang telah di sepakati dari pihak pelaku usaha?
5. Jika tidak, apakah anda mengetahui bahwa sebenarnya hal tersebut merugikan saudara dan menguntungkan pelaku usaha tersebut?
6. Bagaimana pendapat saudara tentang informasi yang jujur?
7. Apakah anda mengetahui bahwa sebenarnya saudara mempunyai hak dan kewajiban sebagai konsumen?
8. Apakah saudara mengetahui mengenai Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
9. Apakah ada tanggung jawan\ dari pihak Televisi Berbayar (Indovision) apabila Terjadi informasi Jumlah Progam Siaran yang tidak lengkap?
10. Saran apa yang harus di lakukan oleh pelaku usaha dan para pihak yang terkait dalam hal ini?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR WAWANCARA UNTUK KARYAWAN DI BIDANG PENYIARAN?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Sudah berapa lama bapak bekerja di PT. Mekar Jaya Vision ini?
2. Apakah bapak memang bidangnya di penyiaran?
3. Apakah menurut bapak sistem program penyiaran itu ada lemah dan kuat nya signal?
4. Menurut bapak bagaimana kekuatan signal di kecamatan Reteh ini?
5. Apakah ada pengujian sistem penyiaran pak?
6. Menurut bapak terakait informasi yang jujur apakah itu di butuhkan?
7. Dalam penginputan program pak adakah kendala di daerah kecamatan Reteh?
8. Sebenarnya hak guna dalam pemograman itu seperti apa pak?
9. Adakah masalah selama penggunaan jasa baik kepada konsumen ada yang jelas dan tidak sesuai dengan informasi ?
10. Bagaimana menangani kendala terkait keluhan konsumen tersebut?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

Skripsi ini berjudul “ *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Hak Informasi yang Jelas dan Jujur Dalam Progam Jasa Indovision Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir)*”

Nama : SITI NURYANA
 NIM : 11527203964
 Program Studi : Ilmu Hukum

Dapat di terima dan di setuju untuk di ujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 16 Maret 2020

Pembimbing Skripsi

Joni Alizon, SH., MH

NIK. 130 217 041



SURAT KETERANGAN

Penelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **SITI NURYANA**

NIM : **11527203964**

Program Studi: **ILMU HUKUM**

Judul : *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Hak Informasi Yang Jelas Dan Jujur Dalam Program Jasa Indovision Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir)*

Pembimbing : **Joni Alizon SH., MH**

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, Mei 2020

Pimpinan Redaksi



M. Alpi Syahrin, SH., MH., CPL

NIK. 198804302019031010

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip, menyalin, atau menjiplak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

**PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

Proposal dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI YANG JELAS DAN JUJUR DALAM PROGAM JASA PENGGUNA INDOVISION BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN** (studi kasus di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir) ditulis oleh saudara :

Nama : Siti Nuryana
NIM : 11527203964
Program Studi : Ilmu Hukum

Diseminarkan pada :

Hari / Tanggal : Jum'at / 13 September 2019
Narasumber : Firdaus, SH.MH

Telah diperbaiki sesuai dengan saran narasumber seminar proposal mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, September 2019

Kepala Sub Bagian Akademik

Narasumber

Asfendi, S.Ag, Msi

NIP. 19610913 198803 1002

Firdaus, SH. MH

NIP. 19661002 199403 1002

1. Hak cipta dilindungi Undang-Undang
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
3. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa.
4. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

L.H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 01 Oktober 2019

Surat No. 047/F.I/PP.00.9/7961/2019

(Satu) Proposal
Mohon Izin Riset

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama	: SITI NURYANA
NIM	: 11527203964
Jurusan	: Ilmu Hukum S1
Semester	: IX (Sembilan)
Lokasi	: Kecamatan Reth kabupaten Indragiri hilir

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul
:Perindungan hukum terhadap konsumen atas hak informasi yang jelas dan jujur dalam
progam jasa indovision berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang
perlindungan konsumen (studi kasus di kecamatan Reth kabupaten Indragiri hilir)

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksana riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan

Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 0057

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Akasia No.01 Telephone ☎ (0768) 22904 Faximile (0768) 21383
Tembilahan Kode Pos 29211

**REKOMENDASI PENELITIAN
DAN PENGUMPULAN DATA (SURVEY)**
Nomor : 070/BKBP-POLMAS/2019/313

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tulisan ini tanpa izin pencantumkan sumber.
2. Dilarang menggunakan sebagian atau seluruhnya tulisan ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN INDRAGIRI HILIR, berdasarkan Surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor: 503/DPMTSP/NON IZIN-RISSET/26334 Tanggal 02 Oktober 2019, Tentang Pelaksanaan kegiatan Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi, dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

- Nama : **SITI NURYANA**
- NIM : **11527203964**
- Program studi/Jenjang : **Ilmu Hukum/ SI**
- Alamat : **Jl. K. H. Amir Kec. Reteh**
- Judul Penelitian : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI YANG JELAS DAN JUJUR DALAM PROGRAM JASA INDOVISION BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI KECAMATAN RETEH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR)**
- Lokasi Penelitian : **KECAMATAN RETEH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

Untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data dengan ketentuan :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang tidak ada hubungannya dengan penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan penelitian selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal 07 November 2019 s/d 07 Februari 2020.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

Tembilahan, 07 November 2019

a.n **KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

Sekretaris,

MARLIS SYARIF, S. Sos, MH
Pembina TK. I
NIP. 19640310 198703 1 008

Tembilasan : Disampaikan kepada Yth ;
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru.

REKOMENDASI

NOMOR : 255/REK-RTH/XI/2019

TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN PENELITIAN
DAN PENGUMPULAN DATA (SURVEY) UNTUK BAHAN SKRIPSI

Camat Reteh Kabupaten Indragiri Hilir, setelah membaca surat Rekomendasi dari Badan Pusat Statistik dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir Nomor: 70/BKBP-POLMAS/2019/313 tanggal 07 November 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

Nama : SITI NURYANA
NIM : 11527203964
Pangkat Studi/Jenjang : ILMU HUKUM (S1)
Alamat : Jl. K.H. AMIR Kecamatan Reteh
Judul Penelitian : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI YANG JELAS DAN JUJUR DALAM PROGRAM JASA INDOVISION BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI KECAMATAN RETEH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Lokasi Penelitian : KECAMATAN RETEH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Untuk melakukan penelitian dengan ketentuan :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang tidak ada hubungan Penelitian dan Pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan Penelitian berlangsung selama 3 (Tiga) bulan terhitung mulai Tanggal 07 November s/d 07 Februari 2020.

Demikianlah Rekomendasi ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran dan Pengumpulan data ini dan terima kasih.

Pulau Kijang, 15 November 2019



ARBANI, S. Pd. SD

Pembina (IV/a)

NIP. 19630405 198410 1 001

Tembusan :

1. Sdr. Dekan Fakultas dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
2. Sdr. Kepala Desa Pulau Kecil
3. Sdr. Kepala Desa Sanglar
4. Yang bersangkutan.





PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
 Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126



032010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/26334
 TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca surat permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/H.I/PP.00.9/7968/2019 Tanggal 1 Oktober 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

Nama	:	SITI NURYANA
NIM / KTP	:	11527203964
Program Studi	:	ILMU HUKUM
Jenjang	:	S1
Alamat	:	PEKANBARU
Judul Penelitian	:	PERLINDUNGAN HUKUN TERHADAP KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI YANG JELAS DAN JUJUR DALAM PROGRAM JASA INDOVISION BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI KECAMATAN RETEH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR)
Lokasi Penelitian	:	KECAMATAN RETEH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Dengan ketentuan sebagai berikut:

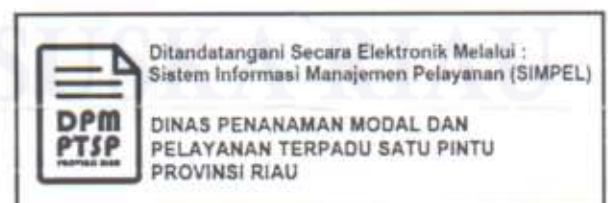
Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.

Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 2 Oktober 2019



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis, atau kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 UIN Islamic University of Sultan Syaikh Hamid II Pekanbaru

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Indragiri Hilir
3. Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Tembilahan
4. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru



SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN SKRIPSI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yang bertanda tangan dibawah ini
 : SITI NURYANA
 : 11527203964
 Tempat Tanggal Lahir : PULAU KIJANG, 02 MEI 1996
 Program Studi : ILMU HUKUM
 Fakultas : SYARIAH DAN HUKUM
 Universitas : UIN SUSKA RIAU

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI YANG JELAS DAN JUJUR DALAM PROGRAM JASA INDOVISION BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 STUDI KASUS DI KECAMATAN RETEH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR". adalah benar karya saya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 13 Juni 2020
 Yang membuat pernyataan

METERAI TEMPEL
 770B94AHF339613446
 5000
 LIMA RIBU RUPIAH

 SITI NURYANA
 M. 11527203964



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SITI NURYANA, lahir di Pulau Kijang, 02 Mei 1996 anak pertama (1) dari dua (2) bersaudara dari pasangan Ayahanda Kamam dan Ibunda Markamah Penulis memulai pendidikan MI AL-Islamiyah di Pulau Kijang sampai tahun 2008. Selanjutnya menempuh pendidikan di SMP Islam Al-Husniyah dari tahun 2008 sampai tahun 2011. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SMA Islam Al-Husniyah tahun 2011 sampai Pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi dengan mengambil S1 Jurusan Ilmu Hukum di Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selama menjadi mahasiswa penulis pernah melaksanakan magang selama 2 bulan di Pengadilan Negeri (PN) Pekanbaru. Selain itu penulis juga pernah melaksanakan KKN di Desa Sungai Intan (Cempaka) , Kecamatan Tembilahan Hulu, Kabupaten Indragiri Hilir selama 45 hari. Atas berkat rahmat Allah Subhanahu wata'ala serta do'a dan dukungan orang-orang tercinta, akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumn atas hak informasi yang jelas dan jujur dalam progam jasa indovision berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir)** yang di bimbing langsung oleh bapak Joni Alizon, SH., MH dan kemudian penulis telah mengikuti ujian munaqasyah dan dinyatakan lulus pada tanggal 07 April 2020.