

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan pembangunan ekonomi yang modern yang semakin meningkat dan berkembang salah satunya di bidang perdagangan dan perindustrian yang menghasilkan beragam produk bagus dan barang maupun jasa yang bervariasi dan pantas serta layak untuk dikonsumsi. Ditambah dengan globalisasi dan perdagangan bebas, selain itu juga didukung oleh kemajuan teknologi dan memperluas ruang gerak proses perdagangan serta produksi di dalam dan di luar negeri. Pada saat ini perlindungan konsumen tidak dapat dipisahkan dari aktivitas perdagangan dalam kegiatan perdagangan diharapkan dapat menghasilkan hak dan kewajiban yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen.

Perlindungan konsumen di Indonesia saat ini mendapat perhatian yang cukup baik karena berkaitan dengan aturan untuk menciptakan kesejahteraan rakyat. Dengan adanya keseimbangan dan ketertiban antara pelaku usaha dan konsumen dapat tercipta masyarakat yang sejahtera dan makmur. Saat ini tanggung jawab negara adalah melindungi rakyat dari efek buruk industrialisasi serta memperbaiki kesalahan.<sup>1</sup>

Perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang bersifat mengatur dan melindungi kepentingan konsumen. Konsumen dapat diartikan

---

<sup>1</sup> Erman Rajagukguk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: MandarMaju, hal.1

sebagai keseluruhan prinsip dan kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang berinteraksi satu sama lain terkait dengan barang atau jasa yang dibeli konsumen.<sup>2</sup> Hal ini juga tercantum didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1) disebutkan “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Mengenai perlindungan konsumen berarti berbicara tentang jaminan bahwa hak-hak konsumen akan terpenuhi. Dan pasal 1 ayat (2) menyatakan bahwa : “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup, dan tidak untuk diperdagangkan”.

Perlindungan konsumen di Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan pengawasan perlindungan konsumen, pasal 2 menyebutkan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Sejak disahkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 ekspektasi konsumen Indonesia semakin baik karena Undang-Undang ini menjadi landasan bagi konsumen dan lembaga perlindungan konsumen yang

---

<sup>2</sup> AZ.Nasution, *Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, Hal. 64-65

memperkuat dan melindungi kepentingan konsumen serta menjadikan produsen lebih bertanggung jawab.

Hukum perlindungan konsumen cukup mendapatkan perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat. Undang-Undang Perlindungan konsumen memuat aturan yang dijadikan sebagai payung hukum bagi peraturan perundang-undangan. bukan hanya masyarakat selaku konsumen saja yang mendapatkan perlindungan, tetapi pelaku usaha juga mempunyai hak dan kewajiban yang sama untuk mendapatkan perlindungan, masing-masing mendapat hak dan kewajiban pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercapai sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai<sup>3</sup>.

Berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menutup kemungkinan pelaku usaha dalam menjalankan usahanya melakukan pelanggaran yang berdampak negatif terhadap konsumen karena pihak yang tidak bertanggung jawab atas pelanggaran hukum dengan mencari kelemahan hukum yang ada. Pelaku usaha dan konsumen adalah hubungan yang berkelanjutan. Karena hubungan keduanya tersebut yang saling bergantung satu sama lain. Pelaku usaha sangat membutuhkan dan bergantung pada dukungan konsumen dan pelaku usaha tidak dapat menjamin kelangsungan usahanya tanpa dukungan dari konsumen.<sup>4</sup> dalam pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen kewajiban pelaku usaha diantaranya memberikan

---

<sup>3</sup> Celina Tri Siwi Kristiyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2018)

<sup>4</sup> Husni Syawali, Neni Srilmaniyati. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Mandarmaju. Bandung. 2000

informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang salah satu contohnya mengenai produk yang cacat tersembunyi. Beredarnya produk yang cacat tentunya sangat merugikan konsumen dimana produk yang didapatkan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen dimana konsumen berhak mendapatkan barang dengan kondisi yang sesuai dengan yang diharapkan kondisi seperti ini mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah, yang menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar besarnya oleh pelaku usaha melalui berbagai penjualan yang merugikan konsumen.

Konsumen belum juga menyadari akan hak dan diberikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen kepada mereka. dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut serangkaian hak yang menjadi milik konsumen telah diatur tegas di dalamnya. Hal ini timbul akibat kurangnya sosialisasi tentang peraturan-peraturan yang berlaku untuk melindungi konsumen dari kerugian yang dilakukan oleh pelaku usaha. usaha haruslah memberikan informasi yang sebenar-benarnya mengenai kondisi barang yang hendak dijual kepada konsumen ini tentunya sangat merugikan konsumen tentunya melanggar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen khususnya pada pasal 4 dan pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana pada pasal 4 Undang-Undang perlindungan konsumen mengatur tentang hak-hak konsumen dan pada pasal 7 Undang-Undang perlindungan

konsumen mengatur tentang kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.

Perlindungan konsumen sangat menarik untuk dibahas karena banyaknya masalah yang timbul di tengah masyarakat diantaranya mengenai produk yang cacat, tidak banyak konsumen yang menyadari hak-hak mereka dilindungi oleh hukum perlindungan konsumen. Selain itu banyak konsumen yang dirugikan sebab konsumen memiliki kedudukan yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha dengan adanya perlindungan konsumen diharapkan memiliki hak dan kewajiban untuk meminta perlindungan hukum dari tindakan yang merugikan konsumen maka perlu diketengahkan apa yang menjadi hak dan kewajiban konsumen.

Menurut pasal 4 dan 5 dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen masih belum terlaksana secara efektif terhadap diri konsumen dalam kenyataannya tidaklah demikian. Dalam kenyataannya hak dan kewajiban konsumen menurut pasal 4 dan pasal 5 dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen masih belum dilaksanakan sebagaimana mestinya hal yang demikian masih terabaikan dan belum dijalankan. Berdasarkan penjelasan diatas penulis merasa tertarik untuk membahas Hak dan Kewajiban yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, yang kemudian dituangkan dalam sebuah penelitian yang berjudul : “PENGATURAN HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

### Orisinalitas Penelitian

Sejauh Penelusuran Peneliti, ada beberapa penelitian kemiripan dengan judul penelitian ini, sebagaimana berikut :

No	Nama Peneliti dan Asal Instansi	Judul dan Tahun Penelitian	Rumusan Masalah
1	Siti Nuryana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (SKRIPSI)	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Hak Informasi Yang Jelas Jujur Dalam Program Jasa Indovision Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir) (2020)	1). Bagaimana Perlindungan hukum terhadap konsumen atas hak informasi yang jelas dan jujur dalam jasa program indovision berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen? 2). Bagaimana tanggung Jawab pelaku usaha terhadap konsumen Atas informasi yang jelas dan jujur dalam penyediaan jasa program indovision?

2	<p>Aldila Putra Setyawan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang (SKRIPSI)</p>	<p>Tanggung Jawab Terhadap Prroduk Cacat Perspektif Komplikasi Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi di Donkids Konveksi Kediri) (2020)</p>	<p>1. Bagaimana mekanisme pemasaran barang antara konsumen dan pelaku usaha yang terjadi di Donkids Konveksi Kediri? 2. Bagaimana tanggung jawab Donkids Konveksi Kediri terhadap produk cacat perspektif Komplikasi Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999?</p>
3	<p>Amanda Tikha Santriati, Tinggi Agama Islam Nahdhlatul Ulama' Madiun (Jurnal Ilmiah)</p>	<p>Perlindungan Hak Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nommor 8 Tahun 1999 (2022)</p>	<p>1). Bagaimana Hak-hak Konsumen dalam hukum islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ? 2). Bagaimana kewajiban Konsumen dalam Hukum islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ? 3). Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha</p>

			dalam hukum islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ?
--	--	--	---

1. Penelitian oleh Siti Nuryana, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang berjudul : “ 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)” dengan Rumusan masalah yakni, (1) Bagaimana Perlindungan hukum terhadap konsumen atas hak informasi yang jelas dan jujur dalam jasa program indovision berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen? (2). Bagaimana tanggung Jawab pelaku usaha terhadap konsumen Atas informasi yang jelas dan jujur dalam penyediaan jasa program indovision? Penelitian tersebut tidak memiliki persamaan dengan penelitian penulis penelitian tersebut diperkaya dengan studi kasus (di Kecamatan reteh Kabupaten Indragiri Hilir) 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. Sedangkan judul penelitian penulis yaitu : “Pengaturan hak dan kewajiban konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor

8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. Jelas tidak memiliki kesamaan.

2. Penelitian oleh Aldila Putra Setyawan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang berjudul “Tanggung Jawab Terhadap Prroduk Cacat Perspektif Komplikasi Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi di Donkids Konveksi Kediri)”. Dengan rumusan masalah yaitu, (1) Bagaimana mekanisme pemasaran barang antara konsumen dan pelaku usaha yang terjadi di Donkids Konveksi Kediri? (2) Bagaimana tanggung jawab Donkids Konveksi Kediri terhadap produk cacat perspektif Komplikasi Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999? Dalam penelitian tersebut memberikan pandangan mengenai tanggung jawab terhadap produk cacat dalam perspektif hukum ekonomi syariah dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan diperkaya dengan studi kasus yaitu di Donkids Konveksi Kediri, sedangkan penelitian penulis mengenai Pengaturan hak dan kewajiban konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta akibat hukum pelanggaran hak konsumen.
3. Penelitian oleh Amanda Tikha Santriati, Sekolah Tinggi Agama Islam Nahdhlatul Ulama’ Madiun yang berjudul : “Perlindungan Hak Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999” dengan rumusan masalah yaitu, (1). Bagaimana hak-hak konsumen dalam hukum islam dan Undang-Undang Perlindungan konsumen? (2). Bagaimana kewajiban konsumen dalam

hukum islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen? (3). Bagaimana perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam hukum islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen? Dalam penelitian tersebut memberikan pandangan tentang perlindungan konsumen dalam perspektif hukum islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta membahas mengenai praktik bisnis yang bertentangan dengan ajaran islam untuk melindungi hak konsumen. Selain itu penelitian tersebut juga diperkaya dengan studi kasus konkret yang menggambarkan penerapan perlindungan konsumen dalam praktik baik dari sudut pandang hukum islam maupun dari sudut pandang Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang memberikan perbandingan antara keduanya. jelas tidak terdapat kesamaan penelitian tersebut, penulis lebih memfokuskan pada “Pengaturan hak dan kewajiban konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen” sedangkan penelitian tersebut tentang perlindungan konsumen dalam perspektif hukum islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen membandingkan keduanya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apa yang telah dijelaskan sebelumnya maka penulis menarik sebuah rumusan masalah di dalam penulisan penelitian dalam skripsi ini yaitu :

1. Bagaimana Pengaturan hak dan kewajiban Konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ?
2. Bagaimana Akibat Hukum Pelanggaran Hak Konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mencapai hasil yang tepat maka setiap penelitian memerlukan adanya penentuan suatu tujuan. Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui secara jelas pengaturan hak dan kewajiban Konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui secara jelas akibat hukum pelanggaran hak Konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian tentunya sangat diharapkan adanya manfaat dan kegunaan yang dapat diambil dalam penelitian tersebut. Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta penelitian-penelitian selanjutnya khususnya dalam bidang Ilmu Hukum terutama yang berkaitan dengan masalah hak dan kewajiban konsumen, sebagai acuan untuk peneliti berikutnya.
  - b. Menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis, serta dapat memperkaya Ilmu Pengetahuan Hukum khususnya tentang hak dan kewajiban konsumen

## 2. Secara Praktis

- a. Memberikan gambaran secara jelas atau secara umum kepada masyarakat mengenai pengaturan hak dan kewajiban konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen
- b. Memberikan penjelasan dan pengetahuan kepada masyarakat tentang bagaimana akibat hukum pelanggaran hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

### **1.5.1 Metode Penelitian**

#### **1.5.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini yaitu jenis penelitian yuridis normatif didasarkan pada teori, konsep, prinsip-prinsip hukum. Peneliti yang bermaksud untuk menyelesaikan skripsi ini menggunakan jenis penelitian yaitu penelitian normatif, yang menekankan pada analisis materi pedoman dan Undang-Undang. Yuridis normatif yaitu penulisan yang dilakukan dengan cara mengkaji peraturan perundang-undangan yang berlaku atau diterapkan terhadap suatu permasalahan tertentu.<sup>5</sup>

#### **1.5.2 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian merupakan proses pemecahan atau penyelesaian masalah dalam suatu penelitian. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam skripsi ini yaitu, pendekatan masalah yang digunakan dalam

---

<sup>5</sup> Zainuddin Ali, Metode Penelitian Hukum, Sinar Grafika, 2017.

penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).<sup>6</sup>

1. Pendekatan perundang undangan untuk mengkaji permasalahan yang ada berdasarkan peraturan perundang undangan yang berlaku dimana pendekatan perundang-undangan ini khusus untuk mengkaji permasalahan pertama.
2. Pendekatan Konseptual yaitu memberikan sudut pandang analisa penyelesaian permasalahan dalam penelitian hukum khususnya pada permasalahan ke dua yang dilihat dari aspek konsep dan prinsip-prinsip hukum yang relevan.

### **1.5.3 Jenis Bahan Hukum**

Menurut Jimly Asshiddiqie, jenis bahan hukum dari tiga kategori, yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat langsung, seperti peraturan perundang undangan. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang digunakan sebagai acuan bahan hukum primer, seperti buku dan artikel hukum. Sedangkan bahan hukum tersier digunakan sebagai acuan atau interpretasi terhadap bahan hukum sekunder, seperti catatan kaki dan referensi.<sup>7</sup> dalam penelitian ini yang terdiri dari :

---

<sup>6</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta;Kencana Prenada Media Grub,2010)

<sup>7</sup> Jimly Asshiddiqie, *Hukum Acara Mahkamah Konstitusi*. Sinar Grafika, Jakarta, 2006 hlm 81-82.

### 1.5.3.1 Jenis Bahan Hukum Primer

Materi hukum yang esensial berisi peraturan dan pedoman, penulisan buku tentang dalil dalil ini. Bahan hukum yang penting yang digunakan adalah :

1. “Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”
2. “Kitab Undang-Undang Hukum Perdata”
3. “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”
4. “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen”
5. “Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan”

### 1.5.3.2 Jenis Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang diperoleh dari semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi ini meliputi literatur-literatur ilmiah, buku-buku, serta surat kabar yang bertujuan untuk mempelajari isi pokok permasalahan yang dibahas.

### 1.5.3.3 Jenis Bahan Hukum Tersier

Jenis bahan hukum tersier, khususnya jenis bahan hukum yang memberi nasihat tentang bahan mana yang harus diprioritaskan dan bahan mana yang harus dijadikan tulang punggung bahan utama. Referensi Kamus

Besar Bahasa Indonesia adalah bahan tersier yang sah yang dapat dicatat sebagai bahan skripsi.<sup>8</sup>

#### **1.5.4 Teknik Penelusuran Bahan Hukum**

Penelitian ini menggunakan teknik penelusuran bahan hukum Melalui studi pustaka, Menurut Soerjono Soekanto adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber-sumber tertentu, seperti buku, jurnal, dan dokumen hukum.<sup>9</sup> Kegiatan yang melibatkan pengumpulan data dari media elektronik seperti internet. Setelah semua bahan hukum terkumpul, dipilih berdasarkan permasalahan yang sudah ada dan disusun dalam urutan tertentu sehingga menjadi suatu fakta dapat digunakan untuk membicarakan masalah.

#### **1.5.5 Teknik Analisis Bahan Hukum**

Skripsi ini menggunakan analisis kualitatif normatif, yaitu metode penelitian yang menggunakan deskripsi kalimat atau penjelasan data yang komprehensif dari pada pengolahan bahan hukum. Masalah tersebut kemudian dianalisis menggunakan preskriptif, yang didasarkan pada aturan yang ada. Yang terakhir dianalisis menggunakan metode deduktif Yang meneliti masalah dari umum ke titik tertentu.

---

<sup>8</sup> Zainuddin Ali, Metode Penelitian Hukum, Sinar Grafika, 2017

<sup>9</sup> Soekanto Soerjono. Penelitian Hukum Normatif. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2010

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pendahuluan berisi tentang latar belakang permasalahan yang penulis angkat menjadi topik, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian yang menggunakan yuridis normatif, pendekatan penelitian, jenis bahan hukum, teknik pengumpulan bahan hukum, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka penelitian penulis yaitu berisi tentang, yang pertama pengertian perlindungan konsumen. Yang ke dua pengertian perlindungan hukum. Yang ke tiga pengertian konsumen. Yang ke empat hak dan kewajiban konsumen dan yang terakhir pengertian pelaku usaha, hak dan kewajibannya

### **BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dan pembahasan penelitian penulis berisi tentang pengaturan hak dan kewajiban konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Akibat hukum hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### **BAB IV PENUTUP**

Penutup berisi tentang kesimpulan yang berupa ringkasan yang terdapat dalam pembahasan dan juga berisi tentang saran atau upaya yang harus ditempuh oleh konsumen untuk mendapatkan hak nya sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan konsumen.