

IMPLEMENTASI HAK-HAK KONSUMEN SEBAGAI PEMBELI DI MATAHARI DEPARTMENT STORE DUTA PLAZA BALI*

Oleh:

I Putu Raditya Sudwika Utama**

I Made Sarjana***

Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRAK

Pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi akan mendorong tumbuhnya sektor industri barang dan jasa semakin pesat, dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen. Salah satu cara konsumen untuk mendapatkan barang dan atau jasa adalah melalui dunia retail. Banyak Mall dan Department Store yang ada saat ini memberikan keleluasaan atau kebebasan buat konsumen untuk menentukan pilihan. Fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi lemah. Dalam pelaksanaan banyak kasus pelanggaran hak-hak konsumen di Department Store tidak sesuai dengan harapan konsumen. Maka perlu upaya penyelesaian pelanggaran terhadap hak konsumen tersebut. Penelitian ini adalah penelitian hukum empiris dengan sumber data primer, berupa data penelitian yang diperoleh melalui wawancara langsung pada konsumen yang berbelanja di Matahari Department Store Duta Plaza Bali, dan dengan Management Matahari Department Store Duta Plaza Bali, serta ditunjang data sekunder, dianalisa dengan pengelohan data secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan hak-hak konsumen sudah sesuai dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999, dan upaya penyelesaian sengketa dilakukan dengan cara: preventif dan penyelesaian secara damai.

*Karya Ilmiah ini berjudul "Implementasi Hak-Hak Konsumen Sebagai Pembeli Di Matahari Department Store Duta Plaza Bali" Karya Ilmiah ini merupakan Ringkasan dalam Skripsi.

**Penulis Pertama dalam Karya Ilmiah ini adalah I Putu Raditya Sudwika Utama, mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana, Korenpodensi dengan E-mail: radityafhunud@gmail.com

***Penulis Kedua dalam Penulisan Karya Ilmiah ini adalah Dr. I Made Sarjana, S.H., M.H, dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana.

Kata Kunci: Implementasi, Hak-Hak Konsumen, Upaya Penyelesaian

ABSTRACT

High economic growth will promote the growing industry sector of goods and services that can improve the welfare of many people and also gain certainty of goods and/or services obtained from Trade without causing consumer harm. One way consumers to get the goods tau services is through the retail world. Many malls and Department stores that exist today provide flexibility or freedom for consumers to make choices. The conditions and phenomena above can result in the position of business actors and consumers become unbalanced and consumers are in a weak position. In the implementation of many cases violations of consumer rights that often occur in Department stores that do not comply with consumer expectations. Therefore, the need for a breach of violation of such consumer rights is necessary. This research is empirical law research with primary data source in the form of research data obtained through a live interview on consumers who shop at Matahari Department Store Duta Plaza Bali, and a live interview with Management Matahari Department Store Duta Plaza Bali, and supported by secondary data, which is analyzed with qualitative data management. The results of research and discussion showed that the implementation of consumer rights was governed by law No. 8 of 1999, and dispute resolution efforts were carried out by: preventive and peaceful settlement.

Keywords: Implementation, Consumer Rights, Settlement Efforts

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Hukum mengenai perlindungan konsumen perlu diperhatikan secara baik, agar pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dapat dicegah. Masyarakat selaku konsumen mempunyai hak untuk mendapat perlindungan hukum.¹Masalah perlindungan hukum terhadap konsumen masih menjadi isu yang krusial hingga saat ini,

¹ Richard Revel Wijaya Theda, I Made Sarjana, dan Ida Bagus Putu Utama, 2019, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Denpasar Utara", Sarjana Ilmu Hukum Universitas Udayana, Fakultas Hukum Universitas Udayana, *Kertha Semaya*, Volume 6, No 1. h. 3, URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/50403>, diakses pada tanggal 02 September 2019, pada pukul 23.15 Wita.

banyak pelanggaran hak-hak konsumen yang sejak lama terjadi, perlu diantisipasi lebih dini agar tidak terulang kembali. Pelanggaran terhadap hak konsumen tersebut memberikan dampak negatif terhadap diri dan keselamatan konsumen. Ada beberapa faktor penyebab terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, diantaranya faktor sikap pelaku usaha yang masih memandang konsumen sebagai pihak yang mudah dieksploitasi. Para konsumen diperlakukan sebagai pihak yang dengan mudah dipengaruhi untuk mengkonsumsi segala bentuk barang dan atau jasa, melalui promosi, iklan, dan berbagai penawaran lainnya.²

Salah satu pelaku usaha retail atau *Department Store* terbesar di Bali khususnya di Kota Madya Denpasar yang saat ini menjadi pilihan utama konsumen untuk memenuhi kebutuhan akan sandang/*fashion* adalah MDS Duta Plaza Bali, terletak di JL. Dewi Sartika No. 4G Denpasar. Matahari *Department Store* Duta Plaza Bali adalah peritel terkenal dengan kelengkapan, kualitas, pelayanan dan trend terbaru di bidang *fashion* di Indonesia dan Bali khususnya, dimana hampir setiap hari selalu menawarkan berbagai promosi yang menarik konsumen. Hampir dapat dipastikan ratusan sampai dengan ribuan konsumen berkunjung dan berbelanja di *Department Store* itu. Letaknya sangat strategis, pelayanan yang baik, kelengkapan produk dan promosi yang gencar merupakan daya tarik konsumen untuk datang dan berbelanja.

Berdasarkan latar belakang ini, maka penulis tertarik untuk meneliti dan menulis dalam wujud *e-journal* dengan Judul:

² Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika dirugikan*. Visi media, Jakarta, h.4.

IMPLEMENTASI HAK-HAK KONSUMEN SEBAGAI PEMBELI DI MATAHARI DEPARTMENT STORE DUTA PLAZA BALI.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan Hak-Hak Konsumen yang berbelanja di MDS Duta *Plaza* Bali ?
2. Bagaimana Upaya yang dilakukan oleh MDS Duta *Plaza* Bali terhadap penanganan keluhan konsumen yang telah berbelanja ?

1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin disampaikan melalui laporan ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan Hak-Hak konsumen yang berbelanja di MDS Duta *Plaza* Bali.
2. Untuk mengetahui Upaya yang dilakukan oleh MDS Duta *Plaza* Bali terhadap penyelesaian keluhan konsumen yang telah berbelanja.

II. HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1 Metode Penelitian

Mengacu pada perumusan masalah, maka jenis penelitian yang digunakan dalam tulisan ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris merupakan penelitian ilmiah yang menjelaskan fenomena hukum tentang terjadinya kesenjangan antara norma dengan perilaku masyarakat (*Das Sollen dan Das Sein*).³ Adapun objek dari penelitian hukum empiris adalah

³ Ni Putu Januaryanti Pande, 2017, "Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Impor yang Tidak Terdaftar di BBPOM Denpasar", Magister Ilmu Hukum Universitas Udayana Fakultas Hukum Universitas Udayana, *Jurnal Magister Hukum Udayana*, Volume 6, No 1. h. 16, URL:

pandangan, sikap, dan perilaku masyarakat dalam penerapan hukum.⁴

2.2 Hasil Dan Analisis

2.2.1 Pelaksanaan Hak konsumen Sesuai Dengan Hak-Hak Konsumen Di Matahari *Department Store* Duta Plaza Bali

Perlindungan hak-hak konsumen melalui undang-undang bagian dari pengejawantahan Undang - Undang Dasar 1945 dimana negara menjamin kesejahteraan warga negara, sehingga UUD 1945 di samping sebagai konstitusi politik juga dapat disebut konstitusi ekonomi, yakni konstitusi yang mengandung ide negara kesejahteraan yang tumbuh berkembang dengan waktu karena pengaruh sosialisme.⁵ Dengan adanya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan 9 (sembilan) hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4. Pada ketentuan tersebut masalah “kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling utama dalam Perlindungan Konsumen”. Selanjutnya untuk menjamin suatu barang dan atau jasa dalam penggunaannya memberikan rasa nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur.⁶ Jika terdapat pelanggaran yang merugikan, konsumen berhak

<https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu/article/view/22288>, diakses pada tanggal 02 September 2019, pada pukul 21.15 Wita.

⁴ Dillah dan Suratman, 2015, *Metode Penelitian Hukum*, Alfabeta, Bandung, h. 53.

⁵ Abdul Halim Barkatullah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung. h. 25

⁶ Indah Dwi Rahmawati I Made Udiana dan I Nyoman Mudana, 2019, “Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Kosmetik Tanpa Izin Edar Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil sampai ganti rugi. Hak-hak dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen diatas merupakan penjelasan dari ketentuan-ketentuan yang bercirikan negara kesejahteraan, yaitu Pasal 27 ayat (2) dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia.⁷

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan keamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang dan atau jasa. Menurut Yogi Rassi berbelanja di Matahari *Department Store* Duta Plaza Bali merasa aman dan nyaman baik dari segi produk dan lokasi berbelanja. (wawancara pada tanggal 01 April 2019). Menurut Nurlailia dari segi kenyamanan memberikan tanggapan baik terhadap kenyamanan produk yang dijual di Matahari. (wawancara pada tanggal 01 April 2019). Menurut Kasusi Efriyani dari segi keselamatan memberikan tanggapan baik, hal ini disebabkan karena produk - produk yang dijual di Matahari *Department Store* Duta Plaza Bali belum pernah terjadi keluhan terhadap keamanan dan keselamatannya. (wawancara pada tanggal 01 April 2019).
- b. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Menurut Dionisus Seran, bahwa dia puas atau baik terhadap produk yang dijual di Matahari *Department Store* Duta Plaza Bali berkaitan dengan harga dan kualitas. Dionisus merasa Matahari *Department Store* Duta Plaza

Konsumen”, Sarjana Ilmu Hukum Universitas Udayana, Fakultas Hukum Universitas Udayana, *Kertha Semaya*, Volume 7, No 5. h. 3, URL: https://ojs.unud.ac.id/in_ex.php/kerth_asemaya/article/view/48893, diakses pada tanggal 02 September 2019, pada pukul 23.42 Wita

⁷ Abdul Halim Barkatullah, *op.cit.* h. 26

Bali sangat Fair dengan harga produk yang dijual dibandingkan kualitasnya. (wawancara pada tanggal 02 April 2019).

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Menurut Dian Aristya Dewi dan Anita Dewi, berbelanja di Matahari *Department Store* Duta *Plaza* Bali merasa baik atas informasi yang diberikan kepada konsumen terkait barang/produk, yang dijual di Matahari *Department Store* Duta *Plaza* Bali, dan merasa informasi mengenai produk yang diberikan kepada konsumen sudah baik dan memadai baik dari segi model, size, kualitas, cara pemeliharaan, harga, promo, dan jasa pelayanan. (wawancara pada tanggal 02 April 2019). Namun demikian ada salah satu *costumer* yang masih kurang percaya dari beberapa harga yang tertera di Matahari *Department Store* Duta *Plaza* Bali, salah satunya adalah Drg Susi Ariani, menurut Drg Susi Ariani, mengatakan merasa kurang percaya dengan beberapa harga barang yang terlalu mahal kemudian di discount besar akhirnya menjadi murah. (wawancara pada tanggal 03 April 2019).
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang/dan atau jasa yang digunakan. Menurut Putu Sovie Erni, dan Komang Tri Permana, bahwa Matahari *Department Store* Duta *Plaza* Bali bersedia dengan cukup baik mendengarkan pendapat dan masukannya berkaitan dengan barang dan atau jasa yang dijual, dan kenyamanan di Matahari. Sovie Erni, dan Komang Tri Permana memberikan masukan kepada Matahari sebagai berikut:
 - a. parkir yang kurang luas;

- b. syarat dan ketentuan harus lebih jelas untuk acara-acara promosi;
- c. pemajangan barang yang lebih baik dan tertata sehingga memudahkan konsumen dalam memilih barang. (wawancara pada tanggal 04 April 2019).
- e. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Menurut Ida Bagus Aditya Dana Matahari *Department Store Duta Plaza Bali*, dalam melayani konsumen secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif telah dilaksanakan dengan baik. Menurut Ida Bagus Aditya Dana merasa bahwa berbelanja di MDS *Duta Plaza Bali* sangat dihargai, dihormati, dilayani secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif. (wawancara pada tanggal 05 April 2019).
- f. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Menurut Sunyati Matahari *Department Store Duta Plaza Bali* memberikan tanggapan cukup baik kepada konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan penggantian barang yang tidak sesuai dengan perjanjian atau yang diharapkan. (wawancara pada tanggal 06 April 2019).

2.2.2 Upaya yang dilakukan Matahari *Department Store Duta Plaza Bali* Dalam Penanggulangan Keluhan Konsumen

Upaya penanggulangan keluhan konsumen adalah segala kegiatan, usaha, strategi, yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk memberikan solusi atau penanggulangan/pencegahan terhadap

keluhan-keluhan pelanggan.⁸ Cara penanggulangan keluhan pelanggan yang baik hendaknya menyangkut dua hal:

a. Upaya preventif

Upaya preventif adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen pada saat konsumen tersebut akan membeli atau menggunakan atau memanfaatkan suatu barang dan atau jasa tertentu.⁹ Upaya-upaya yang dilakukan oleh Matahari *Department Store* Duta Plaza Bali dalam menangani keluhan secara preventif adalah sebagai berikut:

1. Pada aspek komunikasi internal: pada aspek ini, menurut Kadek Swardana sebagai Manager Matahari *Department Store* Duta Plaza Bali, bahwa upaya Matahari untuk mencegah terjadinya keluhan konsumen adalah sebagai berikut:
 - Rutin mengadakan meeting staff untuk evaluasi staff;
 - Punya struktur organisasi yang menangani bidang *costumer service*. (wawancara pada tanggal 17 Mei 2019)
2. Pada aspek manusia: Pada aspek ini, menurut Komang Sudharka Utama sebagai Regional Matahari, pihak Matahari *Department Store* Duta Plaza Bali rutin mengadakan training *costumer service* berupa:
 - Meeting umum, *role play*, program *I am the best*, dimana secara bergantian setiap minggu karyawan disuruh menjelaskan produk knowledge;
 - Matahari telah mengatur di dalam peraturan perusahaan tentang pelayanan pelanggan, ini tertuang dalam Peraturan

⁸ Eli Wuria Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta.h.5

⁹ Ahmad Saerozi, 2011, "Perlindungan Hukum di Indonesia," diakses dari <https://achmadsaerozi.wordpress.com/2011/01/02/perlindungan-konsumen-di-indonesia/>, pada tanggal 17 Juli 2019, pukul 21.00 Wita.

Perusahaan Matahari periode 2018-2020 bab XII pasal 42, point 1 dan 2. (wawancara pada tanggal 18 Mei 2019)

3. Pada aspek komunikasi external: Pada aspek ini, menurut Kadek Swardana, upaya Matahari adalah: setiap karyawan, staff, dipastikan memahami seluruh acara-acara promosi iklan yang sedang berlangsung, setiap pagi seluruh karyawan di reminding tentang acara-acara yang berlangsung di Matahari *Department Store Duta Plaza Bali*. (wawancara pada tanggal 17 Mei 2019)
4. Pada aspek jasa dan pelayanan: Pada aspek jasa/pelayanan ini pun juga menjadi akar keluhan pelanggan, seperti: pelayanan yang tidak memuaskan, pelayanan yang tidak berorientasi kepada pelanggan, pelayanan yang hanya sebatas pada slogan perusahaan, serta respon yang kurang cepat dalam menangani keluhan pelanggan. Menurut Komang Sudharka Utama, pada aspek ini Matahari *Department Store Duta Plaza Bali* memiliki Satuan Operasional Prosedur sebagai berikut:
 - Layanan call center, Call center HALO MATAHARI: 1500 038. Jam layanan 08.00-22.00 WIB;
 - Email: halomatahari@matahari.co.id;
 - Fax: 0215475718. (wawancara pada tanggal 18 Mei 2019)
5. Pada aspek sistem: pada aspek sistem yang sering menimbulkan keluhan konsumen yaitu: antrean kasir yang panjang, EDC yang ngadat, dan OVO yang sering trouble, menurut Wayan Suniasih sebagai Supervisor kassa, pihak matahari memberikan upaya-upaya sebagai berikut:
 - Jika ada antarean panjang di kasir, maka Matahari *Department Store Duta Plaza Bali* akan menambah kasa cadangan dengan menggunakan kasir cadangan.

- Bila ada *EDC* yang *trouble*, karena faktor jaringan yang *trouble* (*server down*), maka Matahari *Department Store Duta Plaza* Bali akan menggunakan *EDC fixed line*.
- *OVO* adalah e-payment terbaru yang bisa digunakan di Matahari dengan alat transaksi khusus *OVO*, transaksi ini sering beberapa kali pernah mengalami *trouble* karena faktor jaringan *GPRS*, bila jaringan *GPRS trouble costumer* disarankan menggunakan *wifi* yang tersedia. (wawancara pada tanggal 18 Mei 2019)

b. Penyelesaian secara damai

Menurut Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu “pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen, dan sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen”.¹⁰

1. Pada aspek produk: Pada aspek ini, menurut Wisnu Hardianto selaku *Supervisor Youth girls*, menyatakan bilamana konsumen mengalami keluhan seperti: size yang tidak sesuai, dan produk yang cacat, maka akan diberikan penggantian barang dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Hal ini sudah tertuang dalam peraturan baku di Matahari *Department Store Duta Plaza Bali* yang disebut dengan *exchange policy*. (wawancara pada tanggal 16 Mei 2019).

¹⁰ Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Prenadamedia Group, Jakarta. h.99

2. Pada aspek jasa dan pelayanan: pada aspek ini menurut Bapak Ridwan selaku *Supervisor HR (Human Resource)*, menyatakan bahwa pernah terjadi kasus kesalahan pelayanan kasir, kepada salah seorang konsumen bernama Bapak Bagus kejadian pada tanggal 26 November 2018, yang dimana kasir lupa memasukkan celana jeans milik costumer ke kantong belanja costumer setelah sampai dirumah komplaint karena salah satu belanjannya berupa celana jeans tidak dimasukkan oleh kasir ke kantong belanjannya. Atas kasus ini pihak Matahari *Department Store Duta Plaza Bali*, langsung melakukan upaya damai dengan menghubungi *costumer* tersebut dengan meminta maaf dan langsung mengantar barang yang tertinggal tersebut ketempat yang diminta costumer, yaitu ke tempat kerjanya. (wawancara pada tanggal 18 Juli 2019).

III. PENUTUP

3.1. Kesimpulan

1. Pelaksanaan hak-hak konsumen yang berbelanja di Matahari *Department Store Duta Plaza Bali* telah berjalan baik, seperti: Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, hak atas memilih barang, hak untuk didengar pendapat keluhannya, hak untuk mendapatkan pelayanan, dan hak untuk mendapatkan ganti rugi dan kompensansi sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999, namun demikian masih ada hal-hal yang harus diperbaiki yang berkaitan dengan hak-hak konsumen salah satunya hak atas informasi yang benar dan jelas, terutama yang berkaitan tentang produk, syarat ketentuan acara-acara promosi, pemanjangan barang yang masih belum tertata, dan parkir yang kurang luas.

2. Upaya yang dilakukan oleh Matahari *Department Store Duta Plaza* Bali dalam penanggulangan keluhan konsumen yaitu: Upaya Preventif dan Penyelesaian secara damai. Upaya Preventif yaitu dalam hal aspek komunikasi internal: Matahari melakukan perbaikan-perbaikan kinerja terhadap seluruh kayawanya dan staff nya, memastikan seluruh karyawan, dan staff memahami acara-acara promosi yang berlangsung, dalam hal aspek komunikasi external: selalu mengadakan training rutin terhadap seluruh karyawan dan staff, serta pemberian sanksi yang tegas terhadap karyawan dan staff yang tidak menjalankan Standar pelayanan perusahaan, dalam hal aspek sistem: Matahari *Department Store Duta Plaza* Bali selalu meningkatkan sistem IT nya, pada aspek jasa dan pelayanan. Penyelesaian secara damai dalam hal aspek produk: Memberikan penggantian terhadap produk yang cacat, tidak layak, atau hal-hal lainnya, dalam hal aspek jasa dan pelayanan: melakukan upaya pendekatan dengan konsumen tersebut dengan metode MESRA atau damai.

3.2. Saran

1. Matahari *Department Store Duta Plaza* Bali, disarankan untuk tetap mempertahankan pelaksanaan hak-hak konsumen yang berbelanja di Matahari *Department Store Duta Plaza* yang telah berjalan dengan baik, dan meningkatkan/memperbaiki apa saja yang masih kurang didalam melaksanakan kewajibannya, sesuai dengan UUPK Nomor 8 Tahun 1999, sehingga kedepan Matahari *Department Store Duta Plaza* Bali bisa menjadi perusahaan percontohan didalam pelaksanaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

2. Pemerintah sebagai regulator harus berupaya meningkatkan sosialisasi terkait upaya-upaya penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan agar pelaku usaha dan konsumen semakin tinggi tingkat kesadarannya tentang hak dan kewajibannya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku:

- Abdul Halim Barkatullah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung.
- Dillah dan Suratman, 2015, *Metode Penelitian Hukum*, Alfabeta, Bandung.
- Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika dirugikan*. Visi media, Jakarta.
- Eli Wuria Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Prenadamedia Group, Jakarta.

Artikel Ilmiah

- Richard Revel Wijaya Theda, I Made Sarjana, dan Ida Bagus Putu Utama, 2019, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Denpasar Utara”, Sarjana Ilmu Hukum Universitas Udayana, Fakultas Hukum Universitas Udayana, *Kertha Semaya*, Volume 6, No 1. URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/50403>, diakses pada tanggal 02 September 2019, pada pukul 23.15 Wita.
- Ni Putu Januaryanti Pande, 2017, “Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Impor yang Tidak Terdaftar di BBPOM Denpasar”, Magister Ilmu Hukum Universitas Udayana Fakultas Hukum Universitas Udayana, *Jurnal Magister Hukum Udayana*, Volume 6, No 1. URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu/article/view/22288>, diakses pada tanggal 02 September 2019, pada pukul 21.15 Wita.
- Indah Dwi Rahmawati I Made Udiana dan I Nyoman Mudana, 2019, “Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Kosmetik Tanpa Izin Edar Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen”, Sarjana Ilmu Hukum Universitas Udayana, Fakultas Hukum Universitas Udayana, *Kertha Semaya*, Volume 7, No 5. URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/48893>, diakses pada tanggal 02 September 2019, pada pukul 23.42 Wita

Internet:

Ahmad Saerozi, 2011, “Perlindungan Hukum di Indonesia,” diakses dari, <https://achmadsaerozi.wordpress.com/2011/01/02/perlindungan-konsumen-di-indonesia/>, pada tanggal 17 Juli 2019, pukul 21.00 Wita.

Peraturan Perundang-Undangan:

Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 Negara Republik Indonesia Amandemen ke-IV, (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 14).

Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 3821.

Peraturan Perusahaan PT. Matahari *Department Store* Tbk. Periode 2018-2020.