

# Perlindungan terhadap hak konsumen atas pemenuhan tuntutan ganti kerugian immateriil: menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen = Protection of consumer's right on the fulfillment of immaterial losses claims: pursuant to the law number 8 year 1999 on consumer protection

Perpetua Graciana Kanta, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20458886&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Skripsi ini membahas mengenai hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi immateriil. Permasalahan yang diteliti dan dibahas dalam skripsi ini adalah ketentuan Pasal 19 UUPK mengenai tanggung jawab pelaku usaha apakah mencakup bentuk ganti rugi immateriil bagi konsumen atau tidak dan mekanisme agar konsumen dapat mengajukan ganti kerugian immateriil. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif dengan menggunakan data sekunder, bahan hukum primer, sekunder, dan tertier, Undang-Undang, Putusan BPSK dan Pengadilan. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa ketentuan Pasal 19 UUPK mengakui semua kerugian termasuk kerugian immateriil merupakan hak konsumen. Pasal 19 mengatur pula kerugian immateriil yakni dalam bentuk santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Santunan dalam hal ini termasuk kerugian immateriil karena merupakan tanggung jawab moril pelaku usaha yang bukan merupakan kerugian nyata tetapi jumlahnya diatur oleh peraturan perundang-undangan. Konsumen dapat mengajukan tuntutan ganti kerugian melalui BPSK atau Peradilan namun kerugian immateriil tidak dapat dikabulkan oleh BPSK karena BPSK hanya mengabulkan kerugian materiil saja dan tujuan utama pembentukan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen secara singkat, sederhana dan murah. Adapun saran yang dapat diberikan adalah perlu merubah UUPK dengan menambahkan ketentuan bahwa pengajuan tuntutan kerugian immateriil kepada Pengadilan Negeri. Konsumen yang ingin mendapatkan ganti kerugian immateriil lebih tepat mengajukan gugatan melalui Peradilan agar BPSK tetap melaksanakan tugas penyelesaian sengketa secara cepat, singkat, dan murah.

*This study focuses on the consumer's right for granting immaterial loss compensation. The research discusses about whether Article 19 of Consumer Protection Law CPL regulates immaterial loss compensation as well as the mechanism to file a claim for immaterial loss compensation. The method used in this study is juridical normative study by using secondary data, primary legal material, secondary and tertiary such as, CPL, verdict of BPSK and court decisions. The research finds that Article 19 of CPL recognizes all types of consumer's loss including immaterial loss. Article 19 of CPL regulates immaterial loss in the form of sympathetic care santunan in accordance with the regulations. Sympathetic care in this case belongs to immaterial loss as it is a moral responsibility of the business actors which is not a real loss yet the amount of the loss is regulated by the laws. The consumer is able to file claims for his her compensation through BPSK as the alternatives dispute resolution or court. However, BPSK is not able to grant the consumer's immaterial loss since BPSK only grants the consumer's material loss. That is because primarily BPSK is established to dispute resolution in a quick, simple, and low cost way. Furthermore, this study recommends the revision of CPL by putting stipulation to file the claim for immaterial loss compensation to the Court. That stipulation is a guarantee to the consumer's right of protection for immaterial loss. Any consumer who wants to file claim for immaterial loss compensation may go through*

the Court. Therefore, BPSK as an institution still runs its function to dispute resolution in a quick, simple, and low cost mechanism.</i>