

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT ADANYA SUATU  
INFORMASI TENTANG BARANG DAN/ATAU JASA YANG  
MENYESATKAN  
(STUDI KASUS DI KOTA SINGARAJA)**

**Oleh**

**Ida Ayu Diah Anggredi Dewi, NIM 1614101029  
Program Studi Ilmu Hukum**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat informasi barang dan/atau jasa yang menyesatkan dan perlindungan hukum terhadap konsumen terkait adanya kerugian konsumen akibat suatu informasi mengenai barang dan/atau jasa yang menyesatkan di wilayah hukum Kota Singaraja. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu yuridis empiris. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan bentuk *snowball sampling*. Subjek penelitian ini adalah Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupten Buleleng, pelaku usaha yang mempromosikan barang dan/atau jasanya, serta konsumen yang membeli produk yang dipromosikan oleh pelaku usaha. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi dokumen, wawancara, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan pelaku usaha akan memberikan tanggung jawab kepada konsumen apabila konsumen mengalami kerugian. Adapun bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pelaku usaha dapat berupa kesepakatan yang berdasarkan pada perjanjian atau dari pelaku barang atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi produk tersebut, kemudian memberikan penjelasan terkait kerugian yang dialami konsumen hingga memberikan diskon kepada konsumen. Kemudian implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat adanya informasi menyesatkan telah diberikan dengan adanya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Apabila dikaitkan dengan teori sistem hukum Lawrence M. Friedman secara substansi sudah terpenuhi dengan adanya UUPK, kemudian struktur hukumnya sudah terpenuhi dengan adanya lembaga yang menaungi masalah konsumen seperti BPSK, YLKI, Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Buleleng. Sedangkan budaya hukumnya belum berjalan maksimal sebab masih banyak masyarakat di Kota Singaraja yang belum mengetahui adanya UUPK serta struktur hukumnya .

Kata Kunci: Implementasi, Perlindungan Hukum, Konsumen, dan Informasi Menyesatkan.

**IMPLEMENTATION OF LEGAL PROTECTION AGAINST CONSUMERS  
WHO SUFFER LOSSES DUE TO AN INFORMATION ABOUT  
MISLEADING GOODS AND/OR SERVICES  
(STUDY CASE IN SINGARAJA)**

**By**

**Ida Ayu Diah Anggreni Dewi, NIM 1614101029  
Law Study Program**

**ABSTRACT**

*This research aimed to find out the seller's responsibility towards consumers who got loss due to misleading item information or service information and legal protection towards consumers related to their loss due to misleading information of item or service in the Singaraja City jurisdiction. This research used empirical juridical as a research design and used non probability sampling as sampling technique in the form of snowball sampling. The subjects of this research were Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Buleleng, seller who promoted their item or service and consumers who bought the products that were promoted by the seller. Data collection techniques applied were document study, interviews, and observations. The results showed that all seller would claim responsibility for the loss the consumers suffer from. The responsibility that was given by the seller could be in the form of agreement between the seller and consumers that has been agreed upon by them, provision of explanation related to consumers' loss, as well as in form of discount offered to the consumers. The implementation of legal protection for consumers who got loss due to misleading information has been protected by the Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 about Consumer Protection. If this is associated with Lawrence M. Friedman's legal system theory, the substance has been substantially fulfilled by the existence of UUPK, then the legal structure has been fulfilled by the existence of institutions that overshadow the consumers' problem such as BPSK, YLKI and Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Buleleng. Meanwhile, the legal culture did not work optimally because there were many Singaraja people who did not know about UUPK and its legal structure.*

*Keywords: Implementation, Legal Protection, Consumers, and Misleading Information.*