

PENYULUHAN HUKUM MEMBANGUN PEMAHAMAN KONSUMEN JASA TRANSPORTASI UMUM DI ROKAN HILIR, PROVINSI RIAU

Desi Apriani, Esy Kurniasih, Fadli Hidayatullah

Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau, Indonesia

Email : desiapriani@law.uir.ac.id

Abstract

Consumer protection is very urgent, especially in the current era of globalization. Globalization is characterized by the sophistication of communication, information and transportation technology. In connection with transportation services, there are two parties that need each other, namely business actors as service providers and the community as users (consumers). The phenomenon that occurs in transportation services is that consumers' rights are not fulfilled, such as the right to comfort, security, and compensation in the event of an accident. This is a problem coupled with consumer ignorance of rights and ways to fight for their rights, especially in Sekeladi Village, Tanah Putih District, Rokan Hilir Regency. This service in the form of legal counseling is carried out to provide understanding to the public as consumers of public transportation services based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The method of implementing this service is to gather the community, then the team delivers material about consumer rights, especially as users of public transportation services. After the team delivered the material, extension participants were given the opportunity to ask questions and continued at the discussion stage. From the legal counseling that has been carried out, it turns out that the community generally does not know their rights as users of public transportation services and how to defend these rights. As a result, they are often disadvantaged and do not know how to resolve it. With this legal counseling activity, the people of Sekeladi Hilir Village, Tanah Putih District, Rokan Hilir Regency began to understand the rights and obligations of public transportation service users based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

Keywords : *legal counseling, consumer protection, transportation*

Abstrak

Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat urgen terutama di era globalisasi saat ini. Era globalisasi sendiri ditandai dengan kecanggihan teknologi komunikasi, informasi dan transportasi. Berkaitan dengan jasa transportasi, terdapat dua pihak yang saling membutuhkan yaitu pelaku usaha sebagai penyedia jasa dan masyarakat sebagai pengguna jasa (konsumen). Fenomena yang terjadi dalam pelayanan jasa transportasi adalah tidak dipenuhinya hak konsumen seperti, hak kenyamanan, keamanan, dan ganti rugi apabila terjadi kecelakaan. Hal ini merupakan suatu permasalahan ditambah lagi dengan ketidaktahuan konsumen mengenai hak dan cara memperjuangkan hak mereka. Kondisi ini merupakan kondisi umum di sebagian besar daerah termasuk di Desa Sekeladi, Kecamatan Tanah Putih, Kabupaten Rokan Hilir, sehingga perlu dilakukan penyuluhan hukum terhadap masyarakat. Pengabdian dalam bentuk penyuluhan hukum ini dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa transportasi umum berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Metode pelaksanaan pengabdian yaitu mengumpulkan masyarakat, kemudian tim menyampaikan materi tentang hak-hak dan kewajiban konsumen sebagai pengguna jasa transportasi umum, termasuk cara memperjuangkan hak bila dirugikan. Setelah tim menyampaikan materi, peserta penyuluhan diberi kesempatan untuk bertanya dan dilanjutkan pada tahap diskusi. Dari penyuluhan hukum yang dilakukan ternyata umumnya masyarakat belum mengetahui hak-hak mereka selaku pengguna jasa transportasi umum dan bagaimana cara mempertahankan hak tersebut. Sebagai akibatnya mereka seringkali dirugikan dan tidak tahu bagaimana proses penyelesaiannya. Dengan adanya kegiatan penyuluhan hukum

ini masyarakat Desa Sekeladi Hilir Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir mulai memahami hak-hak dan kewajiban pengguna jasa transportasi umum berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan prosedur dalam memperjuangkan hak bila dirugikan.

Kata Kunci: penyuluhan hukum, perlindungan konsumen, transportasi

PENDAHULUAN

Pada dasarnya manusia adalah konsumen sejati, hal ini dikarenakan manusia pasti membutuhkan sandang, pangan dan papan untuk tetap bertahan hidup dengan memanfaatkan alam sekitarnya. Kebutuhan manusia akan menjadi semakin kompleks seiring dengan perkembangan zaman. Di Indonesia, Perlindungan terhadap konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak-hak konsumen. Seiring perkembangan pola konsumisme masyarakat, pelaku usaha sebagai penyedia barang dan/atau jasa dalam praktiknya sering memiliki posisi yang lebih superior dibandingkan dengan konsumen barang dan/atau jasa itu sendiri. Keadaan ini dapat menyebabkan ketidakseimbangan hubungan produsen dan konsumen dalam bertransaksi. Dengan adanya kesenjangan diantara para pihak, manusia mulai membutuhkan suatu perlindungan sebagai seorang konsumen terhadap tindakan sebagai produsen.

Transportasi sudah menjadi kebutuhan manusia zaman sekarang, transportasi merupakan suatu karya yang dapat memudahkan manusia melakukan aktifitasnya baik itu pekerjaan atau hiburan. Dalam lalu lintas bisnis terutama yang berkaitan dengan jasa transportasi, terdapat dua pihak yang saling berkaitan dan berhubungan. Pihak pertama adalah pelaku usaha sebagai pemilik yang menyediakan unit dan jasa transportasi, disebut juga pihak produsen, sedangkan pihak kedua yang disebut dengan konsumen adalah pemakai atau pengguna jasa transportasi yang dihasilkan oleh pihak produsen, kedua pihak saling terkait dan saling membutuhkan.

Perkembangan usaha jasa angkutan umum semakin meningkat dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat disamping itu juga menimbulkan dampak negatif bagi masyarakat yang menggunakan jasa transportasi tersebut. Bila ditinjau dari hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, dewasa ini banyak sekali kasus-kasus yang timbul dan merugikan kepentingan konsumen hal tersebut seperti tidak dipenuhinya hak kenyamanan, keamanan, dan tidak bertanggungjawabnya pelaku usaha dalam hal terjadi kecelakaan. Di sisi lain, umumnya konsumen belum mengetahui dan menyadari hak-haknya sehingga tidak mampu memperjuangkan hak tersebut. Fenomena itu juga terjadi di Kepenghuluan Sekeladi Hilir, Kecamatan Tanah Putih, Kabupaten Rokan Hilir. Masyarakat Sekeladi Hilir umumnya menggunakan transportasi umum antar Kabupaten Kota menuju Kota Pekanbaru sebagai Ibu Kota Provinsi Riau. Kepentingan mereka menggunakan jasa transportasi tersebut diantaranya karena faktor melanjutkan pendidikan, perdagangan, silaturahmi, berbelanja kebutuhan dan kepentinganlainnya mengingat Kota Pekanbaru merupakan kota yang sangat berkembang sehingga lalu lintas dan mobilitas masyarakat sangat tinggi ke daerah tersebut. Oleh karena itu diperlukan program untuk menyebarluaskan pengetahuan dalam menumbuhkan

pemahaman masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi umum menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen khususnya di Desa Sekeladi Hilir Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.

Tujuan pengabdian ini dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang hak-hak konsumen dalam hal perlindungan konsumen sebagai pengguna jasa transportasi umum, dan menumbuhkan pemahaman dalam memperjuangkan hak apabila terjadi kerugian berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

METODE PELAKSANAAN

Tempat dilaksanakannya pengabdian ini yaitu di Desa Sekeladi Hilir Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir. Metode pelaksanaan pengabdian ini yaitu mengumpulkan, kemudian tim menyampaikan materi tentang hak-hak konsumen khususnya sebagai pengguna jasa transportasi umum. Setelah tim menyampaikan materi, peserta penyuluhan diberi kesempatan untuk bertanya dan dilanjutkan pada tahap diskusi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berbicara mengenai konsumen dalam kaitannya di dalam pelayanan jasa angkutan, dimana terdapat hubungan antara pelaku usaha dan konsumen yang merupakan pengguna jasa angkutan, untuk itu perlu diketahui apa yang dimaksud dengan konsumen. Konsumen merupakan pengguna akhir dari suatu produk yaitu setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain tidak diperdagangkan.¹

Perlindungan Konsumen secara garis besar adalah suatu upaya untuk menjamin kepastian hukum baik hukum privat maupun hukum publik, UUPK berada didalam kajian Hukum Ekonomi. Dalam ketentuan Pasal 1 angka 1 UUPK menyatakan bahwa “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen”. Yang disebut sebagai “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, dapat dijadikan suatu tameng untuk meniadakan suatu perilaku yang sewenang-wenang yang dapat merugikan pelaku usaha demi menguntungkan konsumen.² Pengertian perlindungan konsumen secara umum adalah usaha-usaha untuk menegakkan hak-hak konsumen terhadap berbagai perbuatan yang merugikan baik secara fisik maupun materiil, menumbuhkan kesadaran memikul tanggung jawab sosial dari pengusaha dan menumbuhkan kesadaran yang diberi wewenang untuk

¹ Abdul Rasyid Saliman, Hukum Bisnis untuk Perusahaan (Teori dan Contoh Kasus) Edisi 2 Cetakan 4, Kencana renada Media Grup, Jakarta, 2008, hlm. 23.

² I Wayan Gede Asmara, (2019), Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Atas Informasi Produk Import, *Jurnal Analogi Hukum*, Volume 1, Nomor 1, hlm. 122

melaksanakan tugas-tugas penegak hukum, baik administrasi (pengawasan) maupun yuridis.³

Perlindungan terhadap konsumen telah diatur oleh Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.⁴ Perlindungan konsumen menurut Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 1 angka 1 adalah "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan bagi konsumen". Prinsip yang dianut oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan perekonomiannya adalah prinsip ekonomi, yaitu mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Artinya, dengan pemikiran umum seperti ini, sangat mungkin konsumen akan dirugikan baik secara langsung maupun tidak langsung.⁵

Menurut Pasal 3 huruf d, e dan f UUPK disebutkan bahwa Perlindungan Konsumen bertujuan untuk:

- a) menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- b) menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- c) meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang, menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, merupakan perangkat hukum yang melindungi konsumen dari kesewenang-wenangan pelaku usaha. Perlu diketahui bahwa yang dilindungi itu adalah hak dari konsumen. Dalam Pasal 4 UUPK ditetapkan bahwa hak-hak konsumen meliputi :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam 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 dijanjikan
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
4. Hak untuk mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut

³ Muhammad Fauzi Rusdiansyah, (2016), Perlindungan Konsumen Pada Pengguna Jasa Transportasi Angkutan Darat (Angkot) Di Semarang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Diponegoro Law Journal*, Volume 4, Nomor 4, hlm. 6-7

⁴ Vidyantina Heppy Anandhita, (2014), Perlindungan Konsumen Oleh Pelaku Usaha Online Dalam Proses Transaksi Di Dki Jakarta, *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*, Volume 4, Nomor. 2, hlm. 125

⁵ Acep Rohendi, (2015), Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Perspektif Hukum Nasional Dan Internasional, *Ecodemica*, Volume. 3, Nomor. 2, hlm. 475

5. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
6. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
7. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
8. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundangundangan lainnya.

Undang undang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengatur hak-hak konsumen semata, akan tetapi juga mengatur kewajiban konsumen. Sebab hak baru bisa diperoleh setelah melaksanakan kewajiban tentunya. Konsumen diantaranya berkewajiban untuk : membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan; beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; memba yar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; mengikuti upaya pen yelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁶

Menurut Pasal 124 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, terdapat beberapa kewajiban yang harus dipenuhi pengemudi kendaraan bermotor umum, yaitu:

1. “Mengangkut penumpang yang membayar sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan;
2. Memindahkan penumpang dalam perjalanan ke kendaraan lain yang sejenis dalam trayek yang sama tanpa dipungut biaya tambahan jika kendaraan mogok, rusak, kecelakaan, atau atas perintah petugas;
3. Menggunakan lajur jalan yang telah ditentukan atau menggunakan lajur paling kiri, kecuali saat akan mendahului atau mengubah arah;
4. Memperhatikan kendaraan selama menaikkan dan/atau menurunkan penumpang;
5. Menutup pintu selamakendaraan berjalan; dan
6. Mematuhi batas kecepatan paling tinggi untuk angkutan umum.”

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka (1) UUPK dinyatakan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Rumusan di atas merupakan upaya pembentuk Undang-Undang untuk membentangi atau melindungi konsumen dari tindakan sewenang-wenang para pelaku usaha. Menurut Yusuf Shofie Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia mengelompokkan norma-norma perlindungan konsumen ke dalam 2 (dua) kelompok, yaitu :⁷⁷

1. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha
2. Ketentuan tentang pencantuman klausula baku

Apabila konsumen merasa dirugikan dengan pelayanan jasa transportasi umum, maka konsumen dapat memperjuangkan haknya dengan berbagai cara yakni:

⁶ A.A Gde Agung Brahmanta, (2016), Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Pe Rumahan Dengan Pihak Pengembang Di Bali, *Jurnal Ilmiah Prodi Magister Kenotariatan*, Volume 1, Nomor. 2, hlm. 211

⁷ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT. Citra Aditya, Bandung, 2003, hal. 26

- a. Jalur *non litigasi* (di luar pengadilan)
- b. Jalur *litigasi* (melalui pengadilan)

Apabila penyelesaian sengketa konsumen dilakukan di luar peradilan menurut Pasal 52 UUPK adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dengan cara melalui mediasi, arbitrase, dan konsiliasi.⁸ BPSK merupakan lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang berkedudukan di wilayah tingkat II atau Kabupaten/Kota. Dengan begitu jangkauannya sampai ke pelosok Indonesia dalam rangka memberikan perlindungan terhadap konsumen Indonesia. Selain itu, konsumen juga dapat langsung menuntut ganti kerugian melalui pelaku usaha tanpa melalui lembaga pemerintah.

Sementara itu, apabila konsumen ingin memperjuangkan haknya melalui lembaga pengadilan, maka konsumen dapat mengirim langsung gugatannya ke pengadilan, meskipun cara ini tidak sesederhana penyelesaian di luar pengadilan. Tim merekomendasikan dalam aspek jasa transportasi ini, konsumen mengajukan gugatan ke BPSK saja di Kabupaten. Namun sepanjang bisa menyelesaikan langsung dengan pelaku usaha, maka itu tentu lebih baik selama hak konsumen diperoleh dan tanggungjawab pelaku usaha dilaksanakan. Pada umumnya apabila sengketa konsumen diselesaikan di pengadilan, bentuk gugatannya adalah gugatan sederhana, meskipun undang-undang juga membuka ruang untuk gugatan luar biasa dalam bentuk class action atau gugatan kelompok. Hal ini tergantung pada siapa yang dirugikan dan skala kerugian yang ditimbulkan.

Sebagai konsumen yang cerdas, konsumen juga harus mengetahui keberadaan, tugas dan fungsi dari lembaga swadaya masyarakat (LP2KSM). Di Indonesia ada banyak lembaga swadaya masyarakat yang bergerak dalam upaya memberikan perlindungan terhadap konsumen. Lembaga ini juga berfungsi memberikan penyuluhan maupun Pendidikan kepada konsumen, termasuk menjadi perantara dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen. Salah satu lembaga pionir dalam Gerakan perlindungan konsumen ini yaitu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K), sebagai bagian dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) mempunyai kepedulian yang sangat tinggi dalam menyelesaikan sengketa konsumen, dan diharapkan banyak memberi harapan terhadap upaya mewujudkan pemberdayaan konsumen yang menjadi impian UUPK. Temuan awal di LP2K ternyata banyak sekali konsumen yang menggunakan jasa lembaga ini untuk menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha. Di sini konsumen tidak melakukannya lewat jalur pengadilan, melainkan melalui jalur di luar pengadilan.⁹

⁸ Muskibah, (2010), Analisis Mengenai cara Penyelesaian Sengketa Konsumen, *Inovatif Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 2, Nomor. 4, hlm. 142

⁹ Suraji, (2013), Pemberdayaan Dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Rangka Melindungi Kepentingan Konsumen Kurang Mampu, *Yustisia*, Volume. 2, Nomor. 3, hlm. 6



Gambar 01. Kegiatan Penyuluhan Hukum



Gambar 02. Kegiatan Penyuluhan Hukum

SIMPULAN

Dengan adanya kegiatan penyuluhan mengenai pemahaman masyarakat terhadap pengguna jasa transportasi umum berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini memberikan informasi kepada masyarakat khususnya Ibu-ibu PKK Desa Sekeladi Hilir mengenai apa saja hak-hak mereka selaku pengguna jasa transportasi, sehingga mereka bisa menuntut haknya jika tidak diberikan oleh pihak penyedia jasa transportasi umum tersebut.

SARAN

Berdasarkan hasil pengabdian kepada masyarakat ada beberapa saran terkait tentang penyuluhan yang telah dilakukan yaitu perlu ditingkatkan kesadaran untuk mendapatkan hak-hak oleh pengguna jasa. diharapkan setelah adanya kegiatan penyuluhan ini masyarakat dalam hal ini Ibu-ibu PKK Desa Sekeladi Hilir khususnya dapat meminta hak-haknya selaku pengguna jasa apabila haknya tidak dipenuhi oleh pihak penyedia jasa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Rektor Universitas Islam Riau melalui Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Islam Riau yang telah membiayai pengabdian kepada masyarakat ini. Tim juga berterimakasih kepada Penghulu dan Ketua Tim Penggerak PKK dan ibu-ibu PKK Kepenghuluan Sekeladi Hilir, Kecamatan Tanah Putih, Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau yang telah menerima dan mengikuti acara penyuluhan dengan aktif.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A Gde Agung Brahmanta, (2016), Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Pe Rumahan Dengan Pihak Pengembang Di Bali, Volume 1, Nomor. 2,
- Acep Rohendi, (2015), Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Perspektif Hukum Nasional Dan Internasional, *Ecodemica*, Volume. 3, Nomor. 2,
- I Wayan Gede Asmara, (2019), Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Atas Informasi Produk Import, *Jurnal Analogi Hukum*, Volume 1, Nomor 1,
- Muskibah, (2010), Analisis Mengenai cara Penyelesaian Sengketa Konsumen, *Inovatif Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 2, Nomor. 4,
- Muhammad Fauzi Rusdiansyah, (2016), Perlindungan Konsumen Pada Pengguna Jasa Transportasi Angkutan Darat (Angkot) Di Semarang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Volume 4, Nomor 4,
- Vidyantina Heppy Anandhita, (2014), Perlindungan Konsumen Oleh Pelaku Usaha Online Dalam Proses Transaksi Di Dki Jakarta, *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*, Volume 4, Nomor. 2,

Suraji, (2013), Pemberdayaan Dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Rangka Melindungi Kepentingan Konsumen Kurang Mampu, *Yustisia*, Volume. 2, Nomor. 3,

Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT. Citra Aditya, Bandung, 2003,

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen