

## SURVEI INDEKS KEBERDAYAAN KONSUMEN PROVINSI ACEH

Dalam rangka meningkatkan pemberdayaan konsumen, Saudara dipercaya menjadi responden pada kegiatan survei ini.  
Atas kesediaan Saudara kami sampaikan terima kasih dan penghargaan sedalam-dalamnya.

### DATA RESPONDEN

Sektor	Jasa Pariwisata (Restoran/Rumah Makan; Hotel/Vila; Taman Rekreasi/Kelab Malam/Diskotik/Karaoke/Gelanggang Olahraga/Arena Permainan; MICE; Spa)
Asal Domisili	Kota Banda Aceh
Nama Lengkap	Eda
Nomor Handphone	0
Jenis Kelamin	Perempuan
Umur	16 - 25 th
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK
Pendapatan Per Bulan	2,5 juta
Pekerjaan Utama	Pelajar/Mahasiswa
Waktu Isi Survei	16-09-2023

### PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR KEBERDAYAAN KONSUMEN (isi kolom dengan tanda "X" sesuai jawaban Saudara)

No	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN					Berikan alasan jika pilihan jawaban: 1 atau 2
		1	2	3	4	5	

### A. PRA PEMBELIAN

I	PENCARIAN INFORMASI					
U1	Berikut adalah informasi yang dicari sebelum melakukan pembelian barang/jasa, <b>diantaranya:</b> Identitas legal pelaku usaha; Metode pembayaran; Jaminan barang asli; Kebijakan pengembalian barang; Jaminan uang kembali; dan Garansi.  Seberapa sering Saudara <b>mencari informasi</b> tersebut sebelum membeli barang/jasa?	Tidak Pernah	Jarang	Cukup	Sering	Selalu
			X			
II PENGETAHUAN TENTANG UU DAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN						
U2	Bagaimana tingkat pemahaman Saudara terhadap <b>Undang-Undang Perlindungan Konsumen</b> ?	Tidak Tahu	Tidak Paham	Kurang Paham	Paham	Sangat Paham
			X			
U3	Butir materi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen mencakup 4 hal berikut:  1. Hak dan Kewajiban konsumen dan pelaku usaha; 2. Perilaku usaha yang dilarang; 3. Mekanisme kompensasi; 4. Lembaga perlindungan konsumen.  Bagaimana pemahaman Saudara terhadap <b>materi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen</b> tersebut?	Tidak Tahu (0 Butir)	Tidak Paham (1 Butir)	Kurang Paham (2 Butir)	Paham (3 Butir)	Sangat Paham (4 Butir)
			X			

U4	<p>Butir Hak Konsumen, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan;</li> <li>2. Hak untuk memilih barang/jasa;</li> <li>3. Hak atas informasi yang benar;</li> <li>4. Hak untuk didengar pendapat/keluhan;</li> <li>5. Hak mendapatkan advokasi dan perlindungan;</li> <li>6. Hak mendapatkan pembinaan;</li> <li>7. Hak untuk dilayani secara jujur dan benar;</li> <li>8. Hak untuk mendapatkan kompensasi;</li> </ol> <p>Bagaimana tingkat pemahaman Saudara terhadap <b>Hak Konsumen</b> tersebut?</p>	Tidak Tahu (0 Butir)	Tidak Paham (2 Butir)	Kurang Paham (4 Butir)	Paham (6 Butir)	Sangat Paham (8 Butir)	
			X				
U5	<p>Butir Kewajiban Konsumen, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian;</li> <li>2. Beritikad baik dalam transaksi pembelian;</li> <li>3. Membayar sesuai dengan nilai tukar;</li> <li>4. Mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut.</li> </ol> <p>Bagaimana tingkat pemahaman Saudara terhadap <b>Kewajiban Konsumen</b> tersebut?</p>	Tidak Tahu (0 Butir)	Tidak Paham (1 Butir)	Kurang Paham (2 Butir)	Paham (3 Butir)	Sangat Paham (4 Butir)	
			X				
U6	<p>Butir Kewajiban Pelaku Usaha, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;</li> <li>2. Memberikan informasi yang benar;</li> <li>3. Melayani konsumen secara benar dan jujur;</li> <li>4. Menjamin mutu barang;</li> <li>5. Memberi kesempatan konsumen untuk mencoba barang;</li> <li>6. Memberi ganti rugi/kompensasi.</li> </ol> <p>Bagaimana tingkat pemahaman Saudara terhadap <b>Kewajiban Pelaku Usaha</b> tersebut ?</p>	Tidak Tahu (0 Butir)	Tidak Paham (1-2 Butir)	Kurang Paham (3 Butir)	Paham (4-5 Butir)	Sangat Paham (6 Butir)	
			X				
U7	<p>Tanggung jawab Pelaku Usaha, adalah memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.</p> <p>Bagaimana tingkat pemahaman Saudara terhadap <b>Tanggung jawab Pelaku Usaha</b> tersebut?</p>	Tidak Tahu	Tidak Paham	Kurang Paham	Paham	Sangat Paham	
			X				

U8	Masyarakat harus turut serta mengawasi peredaran barang/jasa di pasar, meliputi: Standar barang, label dalam Bahasa Indonesia, petunjuk penggunaan, layanan purna jual, cara menjual, pengiklanan, garansi dan/atau klausula baku.	Tidak Tahu	Tidak Paham	Kurang Paham	Paham	Sangat Paham	
	Bagaimana pemahaman Saudara terhadap <b>keterlibatan masyarakat dalam pengawasan peredaran barang/jasa</b> tersebut?		X				
U9	Lembaga penyelenggara perlindungan konsumen, meliputi:  1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) 2. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)	Tidak Tahu	Tidak Paham	Kurang Paham	Paham	Sangat Paham	
	Bagaimana pemahaman Saudara terhadap Lembaga Penyelenggara Perlindungan Konsumen tersebut?		X				
<b>B. SAAT PEMBELIAN</b>							
<b>III PEMILIHAN BARANG/JASA</b>							
U10	Berikut adalah hal yang diperhatikan dalam memilih barang/jasa, meliputi:  1. Garansi 2. Spesifikasi 3. Tampilan	Tidak Pernah	Jarang	Cukup	Sering	Selalu	
	Seberapa sering Saudara <b>memperhatikan hal tersebut sebelum membeli barang/jasa?</b>		X				
<b>IV PREFERENSI BARANG/JASA</b>							
U11	Berikut adalah hal yang diutamakan dalam memilih barang/jasa, meliputi:  1. Harga; 2. Kualitas; 3. Brand/Merek; 4. Pelayanan toko; 5. Produk dalam negeri; 6. Produk luar negeri.	Tidak Pernah	Jarang	Cukup	Sering	Selalu	
	Seberapa sering Saudara dalam <b>mengutamakan hal tersebut untuk memilih barang/jasa</b> yang akan dibeli?		X				
<b>V PERILAKU PEMBELIAN</b>							

U12	Berikut adalah hal yang dicek sebelum membeli/menggunakan barang/jasa, meliputi:  1. Kondisi produk 2. Tanggal kadaluarsa 3. Label Halal 4. Komposisi produk dan efek samping 5. Syarat dan ketentuan berlaku 6. Manual produk 7. Label SNI 8. Label BPOM 9. Layanan Pengaduan	Tidak Pernah	Jarang	Cukup	Sering	Selalu	
	Seberapa sering Saudara <b>melakukan pengecekan terhadap hal tersebut sebelum membeli/menggunakan barang/jasa?</b>		X				

#### C. PASCA PEMBELIAN

VI KECENDERUNGAN UNTUK BICARA							
U13	Seberapa sering Saudara <b>menceritakan tentang pengalaman buruk/baik</b> atas pembelian barang/jasa?	Tidak Pernah	Jarang	Cukup	Sering	Selalu	
			X				
U14	Seberapa sering Saudara <b>merekomendasikan/tidak merekomendasikan</b> suatu tempat pembelian barang/jasa?	Tidak Pernah	Jarang	Cukup	Sering	Selalu	
			X				
VII PERILAKU KOMPLAIN							
U15	Seberapa sering Saudara mengadakan <b>ketidakpuasan</b> atas barang/jasa yang telah dibeli?	Tidak Pernah	Jarang	Cukup	Sering	Selalu	
			X				
U16	Berikut adalah pihak yang dapat dituju untuk mengadakan ketidakpuasan atas pembelian barang/jasa:  1. Penjual produk/jasa 2. Produsen produk atau penyedia jasa 3. Keluarga, teman, kerabat 4. Asosiasi profesi 5. Lembaga penyelenggara perlindungan konsumen. (Kementerian Perdagangan, BPKN, BPSK, LPKSM)  Seberapa sering Saudara mengadakan ketidakpuasan kepada pihak tersebut?	Tidak Pernah	Jarang	Cukup	Sering	Selalu	
			X				

#### SARAN :

Terima kasih atas kesediaan Saudara mengisi kuesioner tersebut di atas.  
Saran dan penilaian Saudara memberikan kontribusi yang sangat berarti bagi peningkatan keberdayaan konsumen.