

**PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP
KONSUMEN YANG DIRUGIKAN
(STUDI KASUS DI CV.WINNER SEMARANG)
SKRIPSI**

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk Memperoleh gelar Sarjana pada
Program Studi Ilmu Hukum



Diajukan Oleh :

BELLA MABYNA PUTRI

NIM: 17.C1.0061

**FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA SEMARANG**

2022

**PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PELAKU
USAHA TERHADAP KONSUMEN YANG
DIRUGIKAN
(STUDI KASUS DI CV.WINNER SEMARANG)**

SKRIPSI

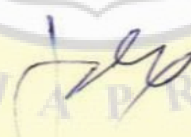
Diajukan guna memenuhi persyaratan
Ujian Skripsi Strata I Ilmu Hukum

Disusun oleh :

Nama : **BELLA MABYNA PUTRI**

NIM : **17.C1.0061**

Disetujui oleh :
Dosen Pembimbing


(Dr. A. Joko Purwoko S.H., M.Hum.)

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2022**

PENGESAHAN

Skripsi disusun oleh :

Nama : Bella Mabyna Putri

NIM : 17.C1.0061

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

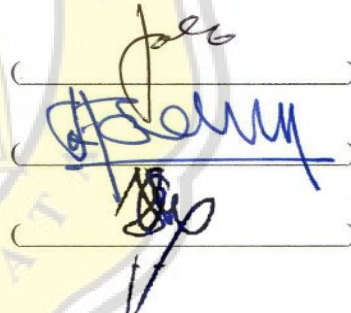
Pada tanggal : 2/8/2022

Dosen Penguji :

1. Dr. A. Joko Purwoko, SH., M.Hum

2. Dr. Y. Budi Sarwo, SH., MH

3. Ign. Hartyo Purwanto, SH., MH



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Hukum

Pada tanggal : ... 02 AUG 2022 ...



Dr. Marcella E. Simandjuntak, S.H., C.N., M.Hum.
Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi
Universitas Katolik Soegijapranata

Halaman Pernyataan Orisinalitas

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Bella Mabyňa Putri, Mahasiswi Fakultas Hukum dan Komunikasi Program Studi Ilmu Hukum, NIM 17.C1.0061, Dengan skripsi saya yang berjudul Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen yang Dirugikan (Studi Kasus di CV.Winner Semarang) Dengan ini menyatakan :

Bahwa skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi

Bahwa sepanjang pengetahuan saya jika tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Apabila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi seluruhnya ini merupakan hasil plagiasi, maka saya rela dibatalkan dengan segala akibat hukumnya sesuai dengan peraturan yang berlaku pada Universitas Katolik Soegijapranata atau peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 2 Agustus 2022



(Bella Mabyňa Putri)

HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK

KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bella Mabyana Putri

NIM : 17.C1.0061

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum dan Komunikasi

Jenis Karya : Skripsi/Penulisan Hukum

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneklusif atas karya ilmiah yang berjudul “Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen yang Dirugikan (Studi Kasus di CV.Winner Semarang)”. Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 2 Agustus 2022



(Bella Mabyana Putri)

ABSTRAK

CV.Winner adalah sebuah UMKM yang bergerak dalam bidang produksi dan penjualan produk berupa tas. Dalam melakukan aktivitasnya CV.Winner sudah berusaha memenuhi ketentuan UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Tetapi dalam praktiknya masih terdapat produk yang cacat ataupun rusak sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan, hambatan-hambatan dalam pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis. Data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder yang menggunakan analisa kualitatif. Masalah yang diteliti oleh peneliti terkait pelaksanaan perlindungan hukum dari analisis, yaitu peneliti ingin menggambarkan pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan. Spesifikasi penelitian ini adalah deskriptif analitis. Objek penelitian ini adalah pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa CV.Winner telah melaksanakan tanggung jawab terhadap konsumen yang dirugikan sesuai dengan Pasal 19 ayat 1 sampai dengan 3 UUPK. Bentuk tanggung jawab CV.Winner yaitu menggantikan tas baru. Namun dalam pelaksanaannya CV.Winner mengalami hambatan baik hambatan dari CV.Winner sendiri maupun konsumen. Dalam hal ini sudah sesuai dengan tahapan penanganan keluhan yang merupakan kewajiban dari CV.Winner. Hambatan dari pihak CV.Winner adalah kesulitan dalam menghubungi pembeli yang *complain*, tidak bisa memenuhi batas waktu penyelesaian *complain*, Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang mendukung. Hambatan dari pihak konsumen adalah konsumen tidak memahami prosedur klaim, Konsumen tidak memahami hak-hak nya.

Kata Kunci: tanggung jawab, pelaku usaha, konsumen

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Lakukanlah segalanya dengan penuh cinta”

PERSEMBAHAN:

1. Kepada Allah Bapa dan Bunda Maria yang selalu memberkati dalam setiap perjalanan hidupku
2. kedua orangtuaku Mama Maya Silvana dan Papa R. Robby Partono yang paling aku cintai
3. Kakak Reyhan Mabyana Putra dan saudaraku tersayang
4. Sahabat dan Teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu
5. Almameter Fakultas Hukum dan Komunikasi Unika Soegijapranata Semarang, khususnya angkatan 2017

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan kasih karunia sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dengan judul: “Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen yang Dirugikan (Studi Kasus di CV.Winner Semarang).

Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat guna menyelesaikan program studi Strata I Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Skripsi ini disadari oleh Penulis masih jauh dari harapan dan masih banyak kekurangannya. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Dalam kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ferdinandus Hindiarto, S.Psi., M.Si, selaku Rektor Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Dr. Marcella Elwina S, SH. CN. M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Soegijapranata Semarang
3. Emmanuel Boputra S.H., M.Hum selaku Dosen Wali Fakultas Hukum Universitas Katolik Soegijapranata Semarang
4. Dr. A. Joko Purwoko S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi.
5. Dr. Y. Budi Sarwo S.H., M.H., Ign. Hartyo Purwanto S.H., M.H., selaku Dosen Penguji yang telah menguji dengan penuh kesabaran selama proses sidang skripsi.
6. Bapak Agus Himawan Pitoyo selaku pelaku usaha CV.Winner Semarang

7. Kedua orangtuaku, kakak dan saudara yang selalu memberikan doa dan semangatnya.
8. Teman-teman angkatan 2017 terutama Aldo Putra Darmawan, Angela Sefira, Oktavia Aryaningtyas, Eugenia Natalia, Timothea Sharleen Sumaatmadja, Evi Imammi Baitullah, Henry Nurhadi yang selalu memberikan semangatnya.
9. Kerabat dekat penulis terutama Adrian Pradipta Winata yang selalu memberikan doa dan semangatnya.
10. Mami Ratna Dewanti Suhardjanta, Papi Iwan Surja Winata, Nadya Paramita Winata, Widya Arina Winata, Aida Elly, Mia Kumalasari, Nisa Lie, Elisa Apriliani, Nicole, Annisa Tria, Felia Budi, Faizal Maulana Abidin, Vincentius Sebastian Dewa Mahendra yang selalu memberikan semangatnya.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya, dan civitas pada khususnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian.....	8
1. Metode Pendekatan.....	8
2. Spesifikasi Penelitian.....	8
3. Objek Penelitian.....	8
4. Teknik Pengumpulan Data.....	9
5. Teknik Analisa Data.....	10
6. Teknik Penyajian Data.....	10

7. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha.....	12
1. Pengertian.....	12
2. Hak dan Kewajiban	13
3. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha.....	14
4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	16
B. Tinjauan Tentang Konsumen.....	22
1. Pengertian.....	22
2. Hak dan Kewajiban.....	24
C. Tinjauan Tentang Perjanjian Jual Beli.....	25
1. Pengertian Perjanjian.....	25
2. Pengertian Perjanjian Jual Beli.....	27
3. Hak dan Kewajiban Penjual Pembeli.....	28
4. Perjanjian Baku dalam Jual Beli.....	31
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Sejarah Berdirinya Perusahaan CV. Winner.....	37
B. Visi dan Misi CV. Winner.....	38
C. Tujuan CV. Winner.....	39
D. Penyelenggaraan Penjualan Barang.....	43
E. Kasus-kasus yang Terjadi di CV. Winner dan Cara Penyelesaiannya.....	45
F. Pembahasan.....	46

1. Pelaksanaan tanggung jawab CV.Winner terhadap konsumen yang dirugikan.....	46
2. Hambatan–hambatan yang dihadapi pelaku usaha CV.Winner dalam pelaksanaan tanggung jawab terhadap konsumen yang menimbulkan kerugian.....	51
BAB IV PENUTUP.....	55
A. Simpulan.....	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	59

