

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP BARANG
YANG SUDAH DIBELI TIDAK DAPAT DIKEMBALIKAN MENURUT
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi Kasus di Widy Mart Borong)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Serjana Hukum Program Studi Ilmu Hukum**



OLEH

IFANNY INDA SARI
NIM: 2019110456

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM DAN SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP BARANG
YANG SUDAH DIBELI TIDAK DAPAT DIKEMBALIKAN MENURUT
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

(Studi Kasus Di Widy Mart Borong)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum Program Studi Ilmu Hukum.

Disusun Oleh :


IFANNY INDA SARI

NIM: 20191104456

DISETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing II


Yohanes Don Bosco Watu, S.H., M.H.
NIDN : 0808087301


Christina Bagenda, S.H., M.H.
NIDN : 0823036701

MENGETAHUI,


Dekan Fakultas Hukum
dan Sosial Humaniora
Universitas Flores

Christina Bagenda, S.H., M.H.
NIDN : 0823036701


Ketua Program Studi
Ilmu Hukum
Universitas Flores

Hendrikus Halpin, S.H., M.Hum.
NIDN : 0812117801

LEMBAR PENGESAHAN

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP BARANG YANG SUDAH DIBELI TIDAK DAPAT DIKEMBALIKAN MENURUT UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus Di Widy Mart Borong)



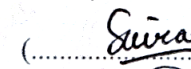
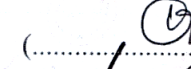
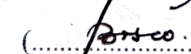
SKRIPSI

Telah Dipertanggungjawabkan Di Hadapan Dewan Penguji Skripsi
Pada Tanggal : 1 Februari 2024

Oleh:

IFANNY INDA SARI
NIM: 2019110456

Disahkan
Dewan Penguji Skripsi :

1. Yohanes Pande, S.H.,M.H (Ketua) (.....)
2. Maria.Alberta Liza Quintarti, S.H.,Hum (Sekretaris) (.....)
3. Sumirahayu Sulaiman,S.H.,M.Hum (Anggota) (.....)
4. Christina Bagenda, S.H.,M.H. (Anggota) (.....)
5. Yohanes Don Bosco Watu, S.H.,M.H (Anggota) (.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum
dan Sosial Humaniora
Universitas Flores

Christina Bagenda, S.H., M.H.
NIDN : 0823036701

Ketua Program Studi
Ilmu Hukum
Universitas Flores

Hendrikus Marpon, S.H., M.Hum.
NIDN : 0812117801

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ifanny Inda Sari

NIM : 2019110456

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum dan Sosial Humaniora

Perguruan Tinggi: Universitas Flores

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP BARANG YANG SUDAH DIBELI TIDAK DAPAT DIKEMBALIKAN MENURUT UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. (STUDI KASUS DI WIDY MART BORONG)** ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri dan belum pernah diajukan oleh siapapun dalam, memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi manapun.

Ende, Februari 2024



Ifanny Inda Sari

MOTTO

**“Mendapat Kepastian Atas Barang Yang Diperoleh Dari
Perdagangan Tanpa Mengakibatkan Kerugian Kepada
Konsumen Merupakan Hak Konsumen Yang Harus Dilindungi ”**

Ifanny Inda Sari

PERSEMBAHAN

Dengan Kerendahan Hati Dan Penuh Rasa syukur, Karya Tulis Ini Saya Persembahkan Untuk :

1. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Rahamat Junaidi, dan Mama Dewi Sartika, yang selalu mendoakan dan berjuang untuk membiayai kebutuhan saya dalam menempuh pendidikan saya hingga selesai. .
2. Kepada donatur Terbaik Kakak Chindy Chintya Sari, Kakak Mulyadi Hopri Zainal, Adik Apriliani Wahyu Ningsih, Adik Astrid, Keponakan Noah Dan Unana Kyura. Yang telah mendoakan, dan memotivasi serta memberi dukungan sehingga bisa menyelesaikan pendidikan sampai selesai.
3. Semua temann-teman seperjuangan angkatan 2019
4. Almamater tercinta Fakultas Hukum dan Sosial Humaniora Universitas Flores.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan bimbingan-Nya. Peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP BARANG YANG SUDAH DIBELI TIDAK DAPAT DIKEMBALIKAN MENURUT UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (studi kasus di Widy Mart Borong)”**

Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya tulisan ini berkat campur tangan dari yang Maha Kuasa, dan dosen pembimbing, serta tidak terlepas dari uluran tangan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan yang berharga ini peneliti sampaikan rasa syukur yang berlimpah kepada semua pihak yang dengan caranya masing-masing telah memberikan masukan serta dukungan selama peneliti menyelesaikan tulisan ini. maka dengan rendah hati peneliti mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Flores Bapak Dr. Willybrodus Lanamana. Beserta jajarannya yang dengan bijaksana memimpin Lembaga Pendidikan Tinggi Universitas Flores.
2. Dekan Fakultas Hukum dan Sosial Humaniora Christina Bagenda.S.H.,M.H. Wakil Dekan 1 Bapak Agustinus Paskalino Dadi, S.FIL.,M.Hum bidang akademik. Wakil Dekan II Ibu Ernesta Ari. S.H.,M.Hum bidang administrasi umum, keuangan, dan kepegawaian. Wakil Dekan III Ibu Gratiana Sama.

S.Pd.,M.Hum bidang kemahasiswaan dengan periode masa jabatan 2024-2028.

3. Bapak Hendrikus Haipon, S.H., M.Hum. Selaku ketua Program Studi Ilmu Hukum. Dan ibu Sumirahayu Sulaiman,S.H.,M.Hum. Selaku sekertaris Program Studi Ilmu Hukum
4. Bapak Yohanes Don Bosco Watu, S.H.,M.H Selaku Pembimbing 1 yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini.
5. Ibu Christina Bagenda. S.H.,M.H. Selaku Pembimbing II, yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum dan Sosial Humaniora yang telah membagikan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan.
7. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Hukum dan Sosial Humaniora, yang telah melayani dan memperlancar semua urusan administrasi.
8. Bapak Nasrun Sukardan selaku pemilik Widy Mart Borong yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Keluarga tercinta yang selalu mendoakan, mendukung dan memotivasi penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran, serta masukan yang bersifat membangun untuk perbaikan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Ende Februari 2024

Penulis

ABSTRAK

Judul Skripsi Ini Adalah: “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Barang Yang Sudah Dibeli Tidak Dapat Dikembalikan Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” (Studi Kasus Di Widy Mart Borong). Disusun Oleh Ifanny Inda Sari, NIM: 2019110456.

Alasan penulis mengambil judul Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Barang Yang Sudah Dibeli Tidak Dapat Dikembalikan Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” (Studi Kasus Di Widy Mart Borong). Dikarenakan masih banyak konsumen yang dirugikan atas penerapan aturan barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan, terutama jika barang yang dijual terdapat cacat tersembunyi atau tidak sebagaimana mestinya. Untuk melindungi kedudukan konsumen Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 19 Ayat (2) Tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha yang berbunyi: “ganti rugi sebagaimana yang terdapat pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang, barang dan/ atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/ atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”

Rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah, bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan yang dibuat oleh pelaku usaha. Dan apa upaya hukum bagi konsumen terhadap penerapan aturan barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan yang dibuat oleh pelaku usaha.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa Widy Mart Borong belum menjalankan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 19 Ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Adapun 2 Upaya hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan atas penerapan aturan barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan yang dibuat oleh pelaku usaha, yaitu melalui jalur penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, dan jalur penyelesaian sengketa konsumen melalui proses pengadilan.

Untuk itu disarankan kepada pelaku usaha agar membuat brosur dinding yang dapat dilihat dan dibaca secara jelas yang berisikan aturan yang ada di tempat usaha serta selalu melakukan sosialisasi kepada konsumen berkaitan tentang aturan yang ada di Widy Mart Borong baik penyampaian secara langsung maupun melalui media masa. Dan menambah staf informasi dan teknologi (IT) agar bisa melayani konsumen hingga waktu oprasioanal Widy Mart Borong selesai atau tutup. Kepada konsumen disarankan agar lebih memahami hak dan kewajiban sebagai konsumen dan teliti dalam berbelanja. Dan bagi pemerintah disarankan untuk melakukan sosialisasi kepada Masyarakat selaku pelaku usaha dan konsumen tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Barang

ABSTRACT

Ifanny Inda Sari, NIM: 2019110456. "Legal Protection for Consumers for Goods That Have Been Purchased Cannot Be Returned According to Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection" (Case Study at Widy Mart Borong).

The author's reason for taking the title is Legal Protection for Consumers for Goods That Have Been Purchased That Cannot Be Returned According to Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection" (Case Study at Widy Mart Borong). Because there are still many consumers who suffer losses due to the implementation of the rule that goods that have been purchased cannot be returned, especially if the goods sold have hidden defects or are not as they should be. To protect the position of consumers, Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 1999 Article 19 Paragraph (2) concerning Consumer Protection regulates the responsibilities of business actors which reads: "compensation as stated in paragraph (1) can be in the form of a return of money, goods and/ or services of a similar or equivalent value, or health care and/or provision of compensation in accordance with applicable laws and regulations."

The problem formulation used in this research is, how is the legal protection for consumers regarding goods that have been purchased that cannot be returned made by business actors. And what are the legal remedies for consumers regarding the implementation of the non-returnable rules for goods that have been purchased that are made by business actors.

The research method used in this research is empirical juridical. The research results show that Widy Mart Borong has not carried out its responsibilities as a business actor as regulated in Article 19 Paragraph (2) of Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. There are 2 legal remedies for consumers who feel disadvantaged by the implementation of the non-returnable rules for goods that have been purchased made by business actors, namely through the consumer dispute resolution route outside the court, and the consumer dispute resolution route through the court process.

For this reason, it is recommended for business actors to make wall brochures that can be seen and read clearly containing the rules that exist at the place of business and always carry out outreach to consumers regarding the rules that exist at Widy Mart Borong, whether conveyed directly or through mass media. And adding information and technology (IT) staff so they can serve consumers until Widy Mart Borong's operations are finished or closed. Consumers are advised to better understand their rights and obligations as consumers and be careful when shopping. And the government is advised to provide outreach to the public as business actors and consumers about the Consumer Protection Law.

Keywords: Legal Protection, Consumers, Goods

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Masalah	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Metode Penelitian.....	7
1.6 Lokasi Penelitian	10
1.7 Sistematika Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	13
2.1.1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	13
2.2 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	14
2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	14

2.2.2	Pengertian Konsumen	16
2.2.3	Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	18
2.2.4	Hak dan kewajiban Konsumen	19
2.3	Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha.....	20
2.3.1	Pengertian Pelaku Usaha	20
2.3.2	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	22
2.3.3	Tanggung Jawab Pelaku Usaha	25
2.4	Tinjauan Umum Tentang Barang	28
2.4.1	Pengertian Barang.....	28
2.4.2	Klasifikasi Barang	29
2.5	Tinjauan Umum Tentang Jual Beli.....	29
2.5.1	Pengertian Jual Beli	29
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP BARANG YANG SUDAH DIBELI TIDAK DAPAT DIKEMBALIKAN YANG DIBUAT OLEH PELAKU USAHA		
31		
3.1	Gambaran Umum Tentang Widy Mart.....	31
3.2	Visi dan Misi Widy Mart.....	32
3.2.1	Visi.....	32
3.2.2	Misi	32
3.3	Struktur Organisasi dan Tugasnya.....	32
3.4	Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Atas Penerapan Aturan Barang Yang Sudah Dibeli Tidak Dapat Dikembalikan	35
3.5	Kewajiban Pelaku Usaha Terhadap Barang Yang Sudah Dibeli Jika Terdapat Cacat Tersembunyi Atau Tidak Sebagaimana Mestinya	37

BAB IV UPAYA HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PENERAPAN ATURAN BARANG YANG SUDAH DIBELI TIDAK DAPAT DIKEMBALIKAN YANG DIBUAT OLEH PELAKU USAHA.	46
4.1 Penyelesaian Sengketa Konsumen Non-Litigasi.....	48
4.1.1 Penyelesaian Sengketa Oleh Para Pihak.....	48
4.1.2 Penyelesaian sengketa melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK)	50
4.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Proses Litigasi	53
BAB V PENUTUP	55
5.1. Kesimpulan.....	55
5.2. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	