

**SKRIPSI**  
**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS**  
**PENJUALAN PRODUK CUCI GUDANG**



Diajukan Oleh

**AGRESEA CHRISTIANI**

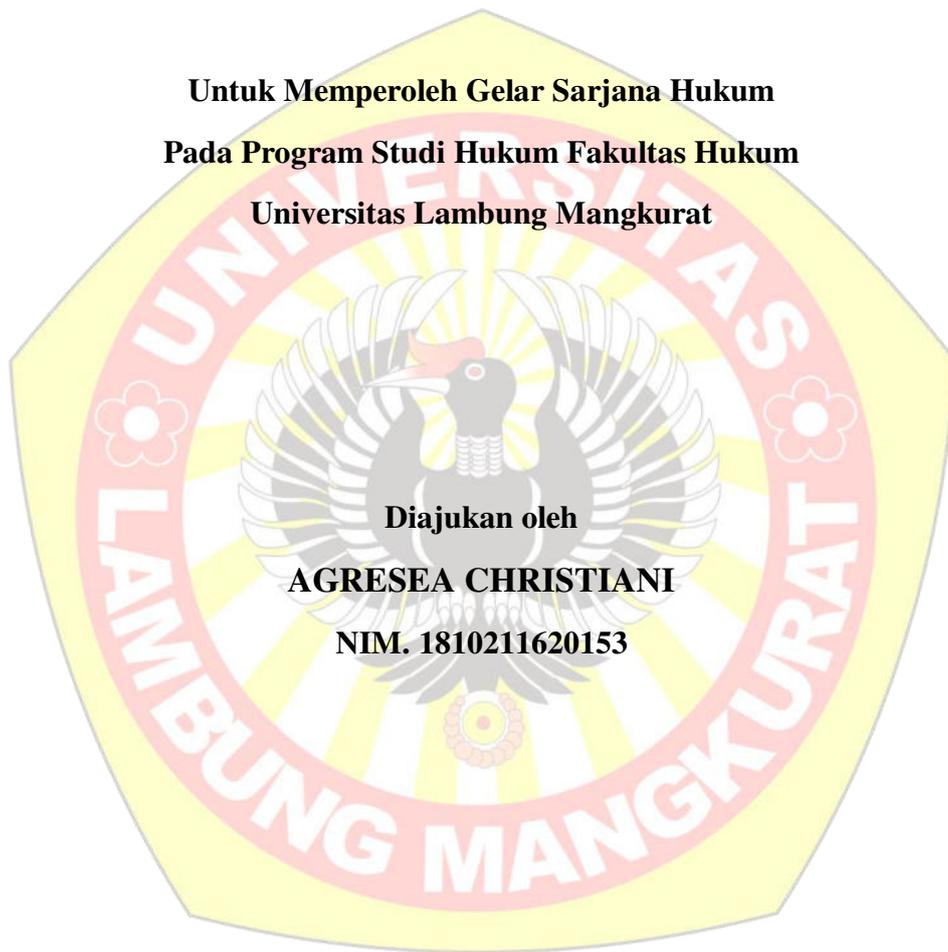
**NIM. 1810211620153**

**PROGRAM SARJANA**  
**PROGRAM STUDI HUKUM**  
**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, DAN KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**  
**Banjarmasin, Maret 2023**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS  
PENJUALAN PRODUK CUCI GUDANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Lambung Mangkurat**



**Diajukan oleh  
AGRESEA CHRISTIANI  
NIM. 1810211620153**

**PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
Banjarmasin, Maret 2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS  
PENJUALAN PRODUK CUCI GUDANG**

Diajukan oleh

**AGRESEA CHRISTIANI  
NIM. 1810211620153**

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji  
pada tanggal 16 Maret 2023

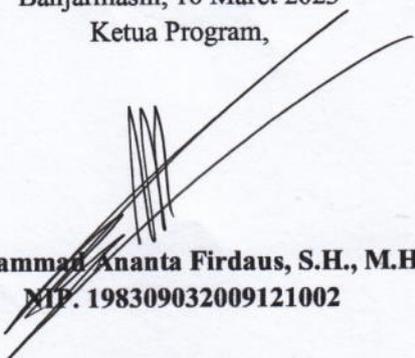
Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

  
**Prof. Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.Ag., S.H., M.Hum  
NIP. 197611092006041003**

  
**Junaidi Arif, S.H., M.H.  
NIP. 198904062019031011**

Diketahui  
Banjarmasin, 16 Maret 2023  
Ketua Program,

  
**Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.  
NIP. 198309032009121002**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN  
ATAS PENJUALAN PRODUK CUCI GUDANG**

Diajukan oleh

**AGRESEA CHRISTIANI  
NIM: 1810211620153**

Skripsi ini telah memenuhi syarat untuk disahkan  
Sebagai persyaratan yudisium

Nomor  
Tanggal

: 191 / UN 8.1.11 / SP / 2023  
**12 APR: 2023**

Disahkan  
Dekan,



**Dr. Achmad Faisal, S.H., M.H.  
NIP: 197506152003121001**

## PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan  
di depan sidang panitia penguji

Pada hari Kamis, 16 Maret 2023  
Dengan susunan Panitia Penguji

---

### SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua/Anggota : Hj. Zakiyah, S.H., M.H.  
Sekretaris/Anggota : Tavinayati, S.H., M.H.  
Anggota : Prof. Dr. Abdul Halim Barkatullah, S. Ag., S.H., M.Hum.  
Junaidi Arif, S. H., M.H.  
H. Mahyuni, S.H., M.Hum.

Ditetapkan dengan keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Nomor : 295/UN8.1.11.1/SP/2023

Tanggal : 10 Maret 2023



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agresea Christiani  
Nomor Induk Mahasiswa : 1810211620153  
Tempat/Tanggal Lahir : Teluk Gosong, 27 Desember 1999  
Program Kekhususan : Ekonomi  
Bagian Hukum : Ilmu Hukum  
Program : Program Sarjana (S1)  
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

### PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PENJUALAN PRODUK CUCI GUDANG

merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya ini hasil jiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar kesarjanaannya saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan itu dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Banjarmasin, 22 Februari 2023  
Yang membuat pernyataan,

  
Agresea Christiani  
NIM. 1810211620153

## RINGKASAN

Agresea Christiani. Maret 2023. **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PENJUALAN PRODUK CUCI GUDANG**. Skripsi, Pogram Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 48 halaman. Pembimbing Utama : Prof. Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.Ag, S.H., M.Hum dan Pembimbing Pendamping Junaidi Arif, S.H., M.H

Indonesia sudah memiliki Undang-undang yang ditujukan untuk melindungi warga Negara dalam hal jual beli sebagai konsumen maupun produsen. Sudah diatur dan dijelaskan dengan seksama oleh pemerintah mengenai perlindungan' Konsumen, yakni Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam UU tersebut juga telah diatur bagaimana hak dan kewajiban dari masing-masing konsumen maupun produsen demi terciptanya kenyamanan bersama. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat. Peran Undang-undang perlindungan konsumen sebagai pengikat terhadap ketentuan-ketentuan mengenai perlindungan konsumen yang tersebar dalam berbagai peraturan perundang-undangan. UU No. 8 tahun 1999 juga merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen. Masalah perlindungan konsumen sering menjadi masalah yang aktual. Masalah itu sangat menarik bagi berbagai negara, karena perlindungan kepada warga negara merupakan salah satu fungsi negara. Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen tidak tertutup kemungkinan perselisihan konsumen, karena konsumen merasa dirugikan. Karena sebagai konsumen tentunya kita berhak mendapatkan perlindungan dari pemerintah, salah satu tindakan pemerintah dalam melindungi konsumen tentu dengan membuat undang-undang perlindungan konsumen yaitu yang terdapat dalam UU No. 8 Tahun 1999. Bagian hukum yang paling penting bagi perlindungan konsumen adalah tentang beban pembuktian, karena sangat berpengaruh pada dapat tidaknya gugatan konsumen dikabulkan oleh pengadilan. Penggugat wajib membuktikan peristiwa yang diajukan, sedangkan tergugat berkewajiban membuktikan bantahannya.

Penelitian ini merupakan penelitian Hukum Normatif. Penelitian Hukum Normatif merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder. Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan perkara tuntutan nafkah batin serta mendeskripsikan pertimbangan hukum dan dasar hukum majelis hakim, kemudian menganalisisnya berdasarkan hukum materiil yang berdasarkan hukum Islam dan perundang-undangan. Sumber hukum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Pengumpulan bahan hukum dalam penelitian *Library Research* ini adalah melalui teknik dokumenter yaitu dikumpulkan dari telaah arsip atau studi pustaka seperti buku-buku, makalah, artikel, majalah, dan jurnal yang berhubungan dengan penelitian. Selain itu wawancara dengan para pelaku uasah, konsumen, dan para aktivis perlindungan

konsumen juga merupakan salah satu teknik dokumenter dalam penelitian ini serta berfungsi untuk memperoleh bahan hukum yang mendukung penelitian ini jika diperlukan.

Sebagai konsumen produk cuci gudang yang memperoleh produk diskon dari cuci gudang saat melakukan pembelian produk merasa kecewa dengan kualitas barang yang diberikan karena tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen memperoleh produk murah dengan barang berkualitas. Tindakan terhadap kualitas barang cuci gudang yang rusak tidak hanya melanggar Pasal 7 huruf a tentang beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, tetapi juga melanggar pasal lain, yaitu Pasal 4 huruf a, b, c UUPK tentang hak konsumen, dan Pasal 7 huruf b dan d UUPK tentang kewajiban pelaku usaha. Pasal 4 UUPK berisikan hak konsumen. Hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK, dimana menurut Pasal 4 UUPK, hak konsumen adalah: hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau yang digunakan; hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Upaya hukum jika konsumen mengalami kerugian akibat pelaku usaha melanggar pasal 8 konsumen dapat mengajukan ganti rugi, bisa melalui jalur Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan atau Litigasi dan nonlitigasi, "Litigasi adalah gugatan atas suatu konflik yang diritualisasikan untuk menggantikan konflik sesungguhnya, dimana para pihak memberikan kepada seorang pengambilan keputusan dua pilihan yang bertentangan." Litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa di pengadilan, di mana semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan *win-lose solution*. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen adalah dengan memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian menurut UU 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dapat berupa pengembalian uang dan penggantian barang.

## ABSTRAK

Agresea Christiani. Maret 2023. **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PENJUALAN PRODUK CUCI GUDANG**. Skripsi, Pogram Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 48 halaman. Pembimbing Utama : Prof. Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.Ag, S.H,. M.Hum dan Pembimbing Pendamping : Junaidi Arif, S.H., M.H

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat. Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mampu melindungi hak konsumen untuk memperoleh produk berkualitas dengan harga cuci Gudang dan (2) untuk mengetahui apakah pelaku usaha bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen akibat penjualan produk yang kurang baik. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian Hukum Normatif. Penelitian Hukum Normatif merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder.

Berdasarkan hasil yang diperoleh Perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah terhadap para konsumen berbentuk dalam sebuah peraturan perundangan-undangan untuk menciptakan keseimbangan yang berkeadilan yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Dengan adanya UU tersebut konssumen memperoleh perlindungan hukum yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran konsumen untuk melindungi diri serta menciptakan kepastian hukum. Untuk para konsumen jika merasa dirugikan pada saat membeli produk diskon kurang baik maka bisa menyelesaikan permasalahan tersebut dengan cara menuntut ganti rugi secara langsung kepada penjualnya dikarenakan penyelesaian dengan cara ini dinilai lebih cepat dan efesien dan apabila gagal baru bisa mengunjungi kantor BPSK untuk berkonsultasi. Pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian konsumen apabila produk yang diberikan mengalami kerusakan atau kurang baik, pelaku usaha harus bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi atas kerusakan tersebut, sesuai dengan UU 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu dapat berupa pengembalian uang dan penggantian barang kepada konsumen yang merasa dirugikan.

**Kata Kunci** : perlindungan Konsumen, pelaku usaha, produk cuci gudang

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Tuhan segala puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala kuasa, kasih sayang, ridho, dan rahmat-nya yang pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PENJUALAN PRODUK CUCI GUDANG”** penulisan skripsi ini dimaksud untuk memenuhi tugas akhir guna menyelesaikan dan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S1) pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa banyak sekali kekurangan yang disebabkan atas keterbatasan wawasan maupun pengetahuan yang dimiliki penulis, dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak luput dari bimbingan, pengarahan, saran maupun bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar- besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Kepada Almarhum Bapak saya Angus dan Almarhumah Mama saya Adalinci Huwae yang telah menjadi orang tua yang sangat luar biasa, terimakasih untuk Bapak dan mama yang selama ini selalu memberikan dukungan materil maupun non-materil, motivasi, nasehat serta doa yang selalu di berikan untuk penulis.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sutarto Hadi, M.Si., M.Sc. Selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat (ULM).
3. Bapak Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat (ULM).
4. Bapak Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H. Selaku Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
5. Bapak Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H. Selaku Dosen pembimbing akademik penulis dari semester satu hingga semester akhir yang selalu memberikan bimbingan dalam pelaksanaan akademik penulis.
6. Ibu Tavinayanti, S.H., M.H. Selaku Ketua Program Kekhususan Acara yang selalu memberikan arahan, dorongan dan semangat kepada peneliti.
7. Bapak Prof. Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.Ag. SH., M.Hum. Selaku pembimbing I (Pembimbing Ketua), dan Bapak Junaidi Arif, S.H., M.H. Selaku pembimbing II penulis. Terima kasih banyak atas bimbingan, nasihat, saran serta waktu yang

diberikan dalam proses penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Seluruh Dosen Pengajar di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan segala ilmu pengetahuan dari semester pertama hingga semester akhir kepada penulis selama menempuh pendidikan.
9. Seluruh Staf Administrasi, Staf Akademik, Staf bagian Kemahasiswaan, Staf bagian Umum, Staf bagian Keuangan, dan Staf Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.
10. Saudara atau Kakak saya, Elsera ferosa, Via Atvianti, Alm. Paul Elva Vera dan Adik saya Edmund Halary serta suami saya Mayolus Glory. Terima kasih sudah memberikan semangat, nasihat, motivasi dan dukungan materil maupun non-materil.
11. Teman-teman angkatan 2018 Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, serta teman-teman Program Khusus Hukum Acara 2018.
12. Para sahabat, kevin, nanda, visa, dewi, aisyah, eva gita dan sena yang selalu menemani dari semester satu hingga semester akhir serta selalu memberikan semangat dalam proses penyelesaian penulisan skripsi..
13. Semua pihak yang juga terlibat yang telah banyak memberikan bantuan serta masukan kepada Penulis yang mana Penulis tidak bisa menyebutkan namanya satu persatu sehingga selesainya penyusunan penulisan skripsi ini. Semoga Tuhan YME. Senantiasa memberikan balasan semua kebaikan dari bantuan yang diberikan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini dan menjadikannya amal ibadah yang mulia disisi-Nya, aamiin.

Banjarmasin, Maret 2023

Penulis,

Agresea Christiani

## DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN.....	i
ABSTRAK .....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	4
D. Metode Penelitian .....	5
1. Jenis Penelitian.....	5
2. Sifat Penelitian .....	6
3. Tipe Penelitian .....	6
4. Jenis Bahan Hukum.....	6
5. Pengumpulan Bahan Hukum .....	7
6. Pengolahan dan Analisis Bahan Hukum. ....	8
E. Sistematika Penulisan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. Perlindungan Konsumen .....	10
B. Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	11
C. Tujuan Perlindungan Konsumen .....	13
D. Konsumen .....	13
E. Hak dan kewajiban konsumen.....	16
F. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	19
G. Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	21
H. Ketentuan Cuci gudang.....	22
I. Urgensi Perlindungan Konsumen .....	23
BAB III PEMBAHASAN .....	30
A. Peraturan Undang-undang perlindungan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Cuci Gudang.....	30

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Penjualan Produk Yang Kurang baik.....	40
BAB IV PENUTUP .....	48
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran .....	49
DAFTAR PUSTAKA .....	50

