

**SKRIPSI**

**TINJAUAN YURIDIS UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK  
CACAT DALAM KAITANNYA DENGAN TANGGUNG JAWAB  
PELAKU USAHA**



**Disusun Oleh:**

**JULIVIA ANGGRAENI MAKANONENG  
10051013  
Peminatan: Hukum Bisnis**

**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
2014**

## **SKRIPSI**

### **TINJAUAN YURIDIS UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK CACAT DALAM KAITANNYA DENGAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA**



**Disusun Oleh:**

**Julivia Anggraeni Makanoneng**

**10051013**

**Peminatan: Hukum Bisnis**

**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**

**FAKULTAS HUKUM**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**2014**

## ABSTRAK

Julivia Anggraeni Makaanoneng, 2014. **Tinjauan Yuridis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Cacat dalam Kaitannya dengan Tanggung Jawab Pelaku Usaha.** Dibimbing oleh **Annita T.S.F. Mangundap, S.H., M.H** dan **Dr.Valentino Lumowa.**

Kondisi pasar yang terjadi saat ini, senantiasa mengalami perkembangan dari masa ke masa. Dalam perdagangan nasional dan dalam waktu yang relatif singkat, pasar dapat menghasilkan berbagai macam barang dan jasa yang dapat dikonsumsi. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dibuat dengan tujuan untuk melindungi hak konsumen dan membuat posisi konsumen berada seimbang dengan pelaku usaha karena dari kenyataan sekarang yang terjadi adalah banyak barang atau produk yang dipasarkan oleh pelaku usaha tidak memenuhi standar (produk cacat) sehingga merugikan konsumen. skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha dan bagaimana proses penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang dirugikan. Metode penelitian adalah yuridis normatif dengan pengumpulan data-data sekunder. Apabila terjadi suatu kerugian kepada konsumen dari produk atau barang yang dipasarkan oleh pelaku usaha tersebut, maka pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas perbuatannya. Tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 19. Tanggung jawab pelaku usaha dapat dilakukan pada saat pelaku usaha tersebut benar-benar terbukti tidak mampu memenuhi kewajibannya dan pelaku usaha tidak beritikad baik dalam menjalankan usahanya. Proses penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, terbagi atas dua jalur, yaitu: melalui jalur pengadilan atau diluar pengadilan melalui BPSK, tergantung dari pilihan para pihak yang bersengketa.

**Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Penyelesaian Sengketa Konsumen.**

## **ABSTRACT**

Julivia Anggraeni Makanoneng, 2014. ***Jurisdiction evaluation of code number 18, 1999 about the customer protection due to broken product related to the business doer. Guided by Annita T. S. F. Mangundap, S.H, M.H and Dr. Valentino Lumowa.***

*Market conditions that occur at this time, always progressing from time to time. In the national trade and in a relatively short time, the market can produce a wide variety of goods and services that can be consumed. Customer Protection code No. 8 of 1999 is made with the aim to protect the rights of the customer and the customer is making positions by businesses because of the reality that is happening now is a lot of goods or products marketed by the business does not meet the standard (product defect) to the detriment of customers. This thesis aims to determine how the shape of the responsibility of the business and how the process of resolving disputes between businesses and customers are harmed. The research method is normative with secondary data collection. In the event of a loss to the customer of the product or item that is marketed by these businesses, then businesses must be responsible for his actions. Responsibility of businesses to customers is set in the Customer Protection Act No. 8 of 1999 Article 19 The responsibility of businesses can be done at the time of the businesses actually proved unable to meet its obligations and businesses are not acting in good faith in business. The process of dispute resolution between business and customers, is divided into two paths, namely: in court or out of court through BPSK, depending on the choice of the parties to the dispute.*

***Keywords: customer protection, business doer responsible, customer's dispute solving.***

## **HALAMAN PENGESAHAN PIMPINAN FAKULTAS**

Judul Skripsi: **TINJAUAN YURIDIS UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK CACAT DALAM KAITANNYA DENGAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA**

Nama : Julivia Anggraeni Makanoneng

NIM : 10051013

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Peminatan : Hukum Bisnis

Telah Diuji Dalam Sidang Ujian Penulisan Hukum/Skripsi Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado Dan Dinyatakan **LULUS** Pada Tanggal 25 Juli 2014.

Manado, 4 Agustus 2014

**Fakultas Hukum  
Program studi Ilmu Hukum  
Universitas Katolik De La Salle Manado**

**Plt. Dekan**

**Ketua Program Studi**

**Dr. Valentino Lumowa**

**Rietha L. Lontoh, S.H., M.H**

**HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING**

**TINJAUAN YURIDIS UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK  
CACAT DALAM KAITANNYA DENGAN TANGGUNG JAWAB  
PELAKU USAHA**

Diajukan Oleh:

**Julivia Anggraeni Makanoneng**

**NIM: 10051013**

Penulisan Hukum/Skripsi Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing Dan Telah  
Diuji Pada Tanggal 25 Juli 2014.

**Dosen Pembimbing I**

**Dosen Pembimbing II**

**Annita T. S. F. Mangundap, S.H., M.H**

**Dr. Valentino Lumowa**

## **HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI**

Judul Skripsi: **TINJAUAN YURIDIS UNDANG-UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
TERHADAP PRODUK CACAT DALAM KAITANNYA  
DENGAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA**

**Oleh:  
Julivia Anggraeni Makanoneng  
10051013**

Telah Diuji Dan Dinyatakan **LULUS** Pada Tanggal 25 Juli 2014. Dalam Sidang Ujian Penulisan Hukum/Skripsi Yang Dilaksanakan Oleh Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado.

### **TIM PENGUJI Ketua**

**Annita T. S. F. Mangundap, S.H., M.H**

**Anggota**

**Anggota**

**Dr. Valentino Lumowa**

**Rietha L. Lontoh, S.H., M.H**

**Anggota**

**Anggota**

**Ricky Th. Waworga, S.H., M.H**

**Helena B. Tambajong, S.H., M.H**

**Fakultas Hukum  
Program Studi Ilmu Hukum  
Universitas Katolik De La Salle Manado**

**Plt. Dekan**

**Dr. Valentino Lumowa**

**MOTTO**

**“DIA MEMBERI KEKUATAN KEPADA YANG LELAH DAN  
MENAMBAH SEMANGAT KEPADA YANG TIADA BERDAYA”**

**(YESAYA 40:29)**

***“EVERYTHING WILL BE OKAY, IF YOU PRAY  
AND BELIEVE”***

**“JANGAN PERNAH LELAH MELAKUKAN KEBAIKAN MESKI ITU  
HANYA HAL YANG KECIL, KARENA TERKADANG HAL KECIL  
SEKALIPUN MAMPU MEMBERIKAN KEBAHAGIAAN DI HATI  
ORANG LAIN”**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena bimbingan, penyertaan dan kasih-Nya yang tak terhingga, sehingga mempermudah penulis untuk bisa menyelesaikan penulisan hukum/skripsi dengan judul : **“Tinjauan Yuridis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Cacat dalam Kaitannya dengan Tanggung Jawab Pelaku Usaha.”**

Tujuan penulisan hukum/skripsi ini tidak lain karena merupakan salah satu prasyarat sesuai kurikulum untuk menyelesaikan Program Strata Satu (S1) di Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado. Penulis menyadari dalam proses penulisan hukum/skripsi ini sering dihadapkan dengan berbagai tantangan dan hambatan. Tanpa adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, proses penulisan ini tidak dapat diselesaikan dan tidak berjalan dengan baik. Dan dengan segala hormat, penulis ucapkan banyak terima kasih kepada:

1. **Pst. Revi Rafael H.M. Tanod, SS., SE., MA** selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. **Dr. Valentino Lumowa**, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado sekaligus Dosen Pembimbing II yang selalu mendukung dan membantu memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan hukum/skripsi.
3. **Rietha Lontoh, SH., MH** selaku Dosen Ketua Program Studi Ilmu Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. **Annita T.S.F Mangundap, SH., MH** selaku Dosen Pembimbing I yang

telah membantu dan memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama melakukan penulisan hukum/skripsi.

5. **Helena Tambajong, SH., MH** selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado.
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Hukum De La Salle Manado.
7. Mama, Papa, Kaka yang selalu memberikan motivasi, nasehat, dana, dan terlebih doa sehingga penulis bisa menyelesaikan pendidikan sampai Perguruan Tinggi.
8. Teman-teman Angkatan 2010 Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado serta teman-teman yang telah mendukung dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyajian dan penulisan hukum/skripsi ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan hukum/skripsi ini. Semoga penulisan hukum/skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat diterima sebagai salah satu sumbangan ilmiah bagi pembaca sekalian.

Manado, Agustus 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PIMPINAN FAKULTAS</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penulisan .....	5
F. Metode Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	8
B. Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen .....	13
C. Lembaga atau Instansi dan Peranannya dalam Perlindungan Konsumen .....	17
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
A. Tanggungjawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Produk Cacat Menurut UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 .....	21
B. Proses Penyelesaian Sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen yang Dirugikan Akibat Produk Cacat Berdasarkan UU Perlindungan Nomor 8 Tahun 1999 .....	34
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran.....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah asli hasil karangan sendiri dan skripsi ini sepanjang pengetahuan Penulis belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk gelar kesarjanaan Strata Satu (S1) dari Universitas Katolik De La Salle Manado maupun perguruan tinggi lainnya.

Semua informasi yang dimuat dalam karya tulis ini yang berasal dari penulis lain baik yang dipublikasikan atau tidak, telah diberikan penghargaan dengan mengutip nama sumber penulis secara benar dan skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya sebagai Penulis.

Manado, 25 juli 2014

Julivia Anggraeni Makanoneng