

**HAK -HAK KONSUMEN MENURUT UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Oleh :

Maeda Ekasari

201510115194



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Hak-Hak Konsumen Menurut Undang-Undang
Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan
Konsumen..

Nama Mahasiswa : Maeda Ekasari

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510115194

Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum/Hukum

Tanggal Lulus Ujian Skripsi :31 Januari 2020

Bekasi, febuari 2020

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. H Erwin Owan Hermansyah, SH.MH

Indra Lorenly Nainggolan, SH MH

NID: 010803017

NID:011606051

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Hak-Hak Konsumen Menurut Undang-Undang
Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan
Konsumen.
Nama Mahasiswa : Maeda Ekasari
Nomor Pokok Mahasiswa : 201510115194
Program Studi/Fakulta : Ilmu Hukum/Hukum
Tanggal Ujian Skripsi : 31 Januari 2020

Bekasi, Febuari 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr.Hotma P Sibuea, SH,MH.....

NID 011904085

Penguji I : Rahmat Saputra,SH.,MH.....

NID 11606049

Penguji II : Indra Lorenly Nainggolan,SH.,MH.....

NID 11606051

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Hukum

Adi Nur Rohman,S.H.I., M.Ag.

NIP 1901377

Dekan
Fakultas Hukum

Dr.Ika Dewi Sartika Saimima,SH,MH,MM

NIP:2001450

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Hak-Hak Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 05 Januari 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Maeda Ekasari

2015011519

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maeda Ekasari

NPM : 201510115194

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non – Ekklusif (*Non-Exclusifve Royalty – Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Hak-Hak Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”

beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalty non – eksklusif ini Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak untuk menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan yang saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada rekayasa atau unsur-unsur lainnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada Tanggal : 05 Januari 2020

Yang Menyatakan :



Maeda Ekasari

201510115194

ABSTRAK

Maeda Ekasari. 201510115194. Skripsi. Hak-Hak Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini tentang sengketa air yang di dalamnya memuat permasalahan hak-hak konsumen dengan pelayanan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) yang dikaji berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen studi kasus di Desa Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum konsumen yang haknya tidak terpenuhi, dan implementasi terhadap hak-hak konsumen telah sesuai dengan Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini adalah deskriptis analitis yaitu penelitian yang memberikan gambaran mengenai fakta-fakta yang ada (empiris), serta analitis yang akurat mengenai peraturan perundang-undangan yang ada dihubungkan dengan teori hukum yang ada.

Hasilnya menunjukkan pelayanan PDAM Sesuai dengan Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen Bagian Pertama Hak dan Kewajiban Konsumen bahwa secara keseluruhan belum terpenuhi, tindakan yang dilakukan PDAM dalam menyelesaikan sengketa tidak cepat ditangani, dan Permasalahan air PDAM ini belum ada solusi yang bisa memecahkannya, dilansir dari hasil wawancara dengan Bapak Sanadi selaku Kepala Desa Kedungbunder periode 2013-2019 semenjak beliau menjabat sebagai Kepala Desa bahkan sebelumnya dari tahun ke tahun belum ada penyelesaian yang kongkrit atas terjadinya sengketa tersebut.

Kata Kunci (Pelayanan, Hak-Hak Konsumen, Perlindungan Hukum)

ABSTRACT

Maeda Ekasari. 201510115194. Thesis. Consumer Rights According to Law Number 8 Of 1999 Concerning Consumer Protection.

This research is about water disputes which contain the issue of consumer rights with the service of PDAM (Regional Water Company Company) which is examined based on Law Number 8 Concerning Consumer Protection case study in Kedungbunder Village, Gempol District, Cirebon Regency.

The aim of this research is to find out the forms of consumer legal protection whose rights are not fulfilled, and the implementation of consumer rights in accordance with Law number 8 of 1999 concerning consumer protection.

The research method that the author uses in writing this thesis is analytical descriptive that is research that provides a description of the facts that exist (empirical), as well as an accurate analytical about existing legislation related to existing legal theory.

The results show PDAM services in accordance with the Law on Consumer Protection Part One Consumer Rights and Obligations that as a whole have not been fulfilled, the actions taken by PDAMs in resolving disputes are not quickly handled, and the PDAM water problem has no solution that can solve it. an interview with Mr. Sanadi as the Village Head of Kedungbunder for the period 2013-2019 since he served as the Village Head even before from year to year there has not been any concrete resolution to the dispute.

Keywords (Services, Consumer Rights, Legal Protection)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamin, puji dan syukur disampaikan kepada pemilik alam semesta yang hakiki yaitu Allah SWT, shalawat dan salam tidak lupa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai seorang yang telah menyampaikan setiap sisi keilmuan kepada seluruh umatnya.

Penulisan skripsi ini mengangkat judul "**Hak-Hak Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.**"

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Ika Dewi Sartika Saimima, S.H., M.H., MM., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Adi Nur Rohman, S.H.I., M.Ag., selaku Kaprodi Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Anggreany Haryani Putri, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan semangat dan bimbingannya kepada penulis.
5. Dr. H. Erwin Owan Hermansyah S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Satu yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan dan jadwal yang sangat padat untuk konsultasi membagi ilmu serta banyak mengarahkan dan memberikan bimbingan kepada penulis hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Indra Lorenly Nainggolan, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Dua yang juga telah memberikan dan mengorbankan banyak waktunya selama memberikan kontribusi pemikiran dan bimbingan kepada penulis sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Dosen Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala ilmu yang diberikan. Semoga menjadi ilmu yang berkah dan manfaat di dunia dan akhirat.

8. Kedua orangtuaku tercinta, Bapak Marju dan Ibu Rokmini yang telah merawat dan mendidik penulis dengan penuh kesabaran, cinta dan kasih sayang. Penulis berjanji tidak akan mengecewakan kalian berdua. Doakan selalu ananda menjadi anak yang berbakti serta mampu membahagiakan kedua orangtua. Aamiin.
9. Kakak pertamaku Andri, Kakakku Yang kedua Husain Sunaryo, dan adikku tersayang Atin Ayatin, yang selalu memberikan dukungan serta doanya.
10. Kepada sahabat-sahabat ku Isma RaniTania, Ari warningsih, Fauzyah Septiani, Winda Refikasari, Gita Ratkirani, Clara Amelia, R. apriando, Luqman Hakim, yang telah memberikan kebahagiaan dan menciptakan kekeluargaan yang luar biasa selama ini.
11. Kepada seluruh pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu per satu, yang pastinya telah banyak membantu penulis baik secara moril maupun materiil.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karenanya penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang konstruktif guna penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis sampaikan, selamat membaca dan tingkatkanlah terus pengetahuan.

Bekasi, 6 Januari 2020

Penulis



Maeda Ekasari

DAFTAR ISI

COVER DALAM.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Kerangka Teori, Kerangka Konseptual dan Kerangka Pemikiran	9
1.6.1 Kerangka Teori	9
1.6.2 Kerangka Konseptual	11
1.6.3 Kerangka Pemikiran	12
1.7 Metode Penelitian.....	13

1.7.1 Pendekatan Penelitian.....	13
1.7.2 Sumber Data dan Jenis Data.....	14
1.7.3 Teknik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	15
1.7.4 Analisis Data	15
1.8 Sistematika Penulisan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Perjanjian Pada Umumnya.....	18
2.1.1 Pengertian Perikatan dan Perjanjian	18
2.1.2 Asas-Asas Perjanjian.....	20
2.1.3 Unsur-Unsur Perjanjian	23
2.1.4 Syarat Sahnya Perjanjian	24
2.2 Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen.....	25
2.2.1 Hukum Perlindungan Konsumen	25
2.2.2 Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen	28
2.2.2.1 Asas-Asas Hukum Perlindungan Konsumen.....	28
2.2.2.2 Tujuan Perlindungan Konsumen	30
2.3 Para Pihak dalam Hukum Perlindungan Konsumen	30
2.3.1 Konsumen dalam arti umum.....	30
2.3.2 Hak Konsumen.....	33
2.3.3 Kewajiban Konsumen	36
2.3.4 Pelaku Usaha.....	37
2.3.5 Hak Pelaku Usaha	39
2.3.6 Kewajiban Pelaku Usaha	40

2.3.7 Larangan Bagi Pelaku Usaha	42
2.3.8 Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	45
BAB III HASIL PENELITIAN	47
3.1 PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA JATI.....	47
3.1.1 Sejarah.....	47
3.1.2 Visi, Misi, Motto.....	48
3.1.2.1 Visi	48
3.1.2.2 Misi.....	48
3.1.2.3 Motto	48
3.1.3 Wilayah Pelayanan.....	48
3.1.4 Cakupan Pelayanan	50
3.1.5 Statistik Debit Air	51
3.1.6 Sejarah Permasalahan Air	53
3.2 PERTANYAAN PENELITI DAN HASIL PENELITIAN PDAM TIRTA JATI KABUPATEN CIREBON.....	54
3.3 PEMERINTAH DESA KEDUNGBUNDER	58
3.3.1 Demografi dan Demografis Desa.....	58
3.3.2 Hidrologi dan Klimotologi.....	60
3.3.3 Statistik Keluhan Masyarakat Desa Kedungbunder	61
3.4 PERTANYAAN PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN PEMERINTAH DESA KEDUNGBUNDER	62
3.5 BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)	65

3.5.1 Pengertian BPSK	65
3.5.2 Tugas Pokok dan Fungsi BPSK	65
3.5.3 Tugas Wewenang BPSK.....	65
3.5.4 Pengaduan Konsumen.....	67
3.5.5 Prinsip Dasar Penyelesaian di BPSK.....	67
3.5.6 Anggota BPSK.....	68
3.5.7 Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK	70
3.6 DAFTAR PERTANYAAN BPSK.....	71
BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	73
4.1 Pelayanan PDAM Tirta Jati berdasarkan ketentuan UUPK.....	73
4.2 Perlindungan hukum konsumen terhadap hak-hak konsumen PDAM Tirta Jati Cirebon berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen	89
BAB V PENUTUP.....	95
5.1 KESIMPULAN.....	95
5.2 SARAN.....	96
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	
LEMBAR BIMBINGAN	

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia”

(HR. Ahmad, Ath-Thabrani, ad-Daruqutni)

Sabar Memang Tidak Mudah,
Tapi Bukan Berarti Tidak Bisa
(Merry Riana)

Sebuah persembahan untuk kedua orang tuaku yang kucintai.,
Marju. Rokmini.... beserta kakak-kakak dan adikku., dan beserta kawan-
kawanku yang sudah membantuku sejauh ini.
"Awal perjalanan panjang sudah dimulai..."

DAFTAR SINGKATAN

Lambang/Singkatan	Arti dan Keterangan
UUPK	Undang-Undang Perlindungan Konsumen
KUHP	Kitab Undang-Undang Hukum Pidana
KUHPER	Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
BUMN	Badan Usaha Milik Negara
BUMD	Badan Usaha Milik Daerah
BPHN	Badan Pembinaan Hukum Nasional
YLKI	Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia
PDAM	Perusahaan Dagang Air Minum
KBBI	Kamus Besar Bahasa Indonesia
BPAM	Badan Pengelola Air Minum



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Isi
Lampiran I	Surat Keterangan Penelitian
Lampiran II	Daftar Pertanyaan Wawancara Kepada PDAM
Lampiran III	Daftar Pertanyaan Wawancara di BPSK
Lampiran IV	Daftar Pertanyaan Wawancara di Kantor Desa Kedung Bunder
Lampiran V	Dokumentasi Hasil Wawancara
Lampiran VI	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran VII	Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi 1
Lampiran VIII	Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi 2