

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
YANG MENGALAMI WANPRESTASI KERUSAKAN
BARANG OLEH PELAKU USAHA (STUDI KASUS DI
PT PRIMA BAHARI SEJAHTERA)**

SKRIPSI



**Oleh:
Lily Yusni Aprilianti
200710013**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
YANG MENGALAMI WANPRESTASI KERUSAKAN
BARANG OLEH PELAKU USAHA (STUDI KASUS DI
PT PRIMA BAHARI SEJAHTERA)**

SKRIPSI



**Oleh:
Lily Yusni Aprilianti
200710013**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
YANG MENGALAMI WANPRESTASI KERUSAKAN
BARANG OLEH PELAKU USAHA (STUDI KASUS DI
PT PRIMA BAHARI SEJAHTERA)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Lily Yusni Aprilianti
200710013**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Lily Yusni Aprilianti

NPM : 200710013

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Ilmu Hukum

Menyatakan bahwa Skripsi yang sayang buat dengan judul:

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI WANPRESTASI KERUSAKAN BARANG OLEH PELAKU USAHA (STUDI KASUS DI PT PRIMA BAHARI SEJAHTERA)

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan hasil penelitian yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Batam, 09 Juli 2024



Lily Yusni Aprilianti
200710013

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
MENGALAMI WANPRESTASI KERUSAKAN BARANG OLEH PELAKU
USAHA (STUDI KASUS DI PT PRIMA BAHARI SEJAHTERA)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**

Oleh:

**Lily Yusni Aprilianti
200710013**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti dibawah ini**

Batam, 09 Juli 2024


Drs. Ukas, S.H., M.Hum.
Pembimbing



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Perlindungan hukum mencerminkan fungsi dari hukum itu sendiri dengan konsep bahwa hukum memberikan keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Dalam pelaksanaannya, sarana perlindungan hukum terbagi menjadi 2 (dua) yaitu perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum terhadap konsumen didasarkan pada sejumlah hak-hak konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan-tindakan yang dapat merugikan mereka. PT Prima Bahari Sejahtera adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan ekspedisi laut yang melayani pengiriman barang ke seluruh wilayah Indonesia. Tujuan dari penelitian ini yaitu: Pertama, mengetahui bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen. Kedua, mengetahui hak-hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian empiris. Metode penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan atau meningkatkan serta memodifikasi pengetahuan dengan tujuan menghasilkan kenyataan atau fakta. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa perlindungan konsumen menentukan tanggung jawab pelaku usaha dengan konsumen yang menderita kerugian karena produk yang ditemukan cacat atau kerusakan, maka fakta-fakta sekitar peristiwa yang menimbulkan kerugian itu terlebih dahulu dikualifikasi menjadi suatu perbuatan melawan hukum. Artinya dapat ditunjukkan bahwa perbuatan pelaku usaha adalah perbuatan yang melanggar hukum. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk tanggung jawab seorang pelaku usaha kepada konsumen pada tatanan hukum di Indonesia sesuai dengan yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pertanggung jawaban atas dasar resiko adalah tanggung jawab yang harus dipikul oleh seorang pelaku usaha atas kegiatan usahanya yang menimbulkan kerugian kepada konsumen.

Kata Kunci: Konsumen, Pelaku Usaha, Perlindungan Hukum

ABSTRACT

Legal protection reflects the function of the law itself with the concept that the law provides fairness, justice, certainty, benefit and tranquility. In its implementation, legal protection means are divided into 2 (two), namely preventive and repressive legal protection. Legal protection for consumers is based on a number of consumer rights that need to be protected from actions that could harm them. PT Prima Bahari Sejahtera is a company that operates in the field of sea expedition services which delivers goods to all regions of Indonesia. The objectives of this research are: First, to find out the form of legal protection provided to consumers. Second, know the rights of consumers and the responsibilities of business actors. The research method used is an empirical research method. This research method aims to develop or improve and modify knowledge with the aim of producing reality or facts. The results of this research state that consumer protection determines the responsibility of business actors with consumers who suffer losses due to products that are found to be defective or damaged, so the facts surrounding the event that caused the loss are first qualified as an unlawful act. This means that it can be shown that business actions are unlawful. The conclusion of this research shows that the form of responsibility of a business actor towards consumers in the legal order in Indonesia is in accordance with what is stated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Responsibility based on risk is the responsibility that must be borne by a business actor for his business activities that cause losses to consumers.

Keywords: *Consumers, Business Actors, Legal Protection*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI WANPRESTASI KERUSAKAN BARANG OLEH PELAKU USAHA (STUDI KASUS DI PT PRIMA BAHARI SEJAHTERA)”** yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Putera Batam. memberikan masukan-masukan kepada saya hingga proposal ini bisa selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.S.I., sebagai Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom., CPS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Bapak Drs. Ukas, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Skripsi pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Putera Batam;
4. Bapak Padrisan Jamba, S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Kepada Alm. Ayah yang telah menjadi motivasi terbesar dalam hidup penulis dalam segala hal.
7. Kepada wanita hebat yaitu Ibu yang telah memberikan semangat, motivasi, memberikan arahan dan nasehat untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Kepada NPM 180155201032 yang telah memberikan dukungan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada teman-teman terbaik, teman kuliah seangkatan, adik tingkat, kakak tingkat pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Putera Batam maupun teman-teman dari Program Studi lain yang telah banyak memberikan arahan, semangat, dan motivasi hingga akhirnya dapat terselesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan yang membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat dan karunia-Nya, Amin.

Batam, 09 Juli 2024



Lily Yusni Aprilianti



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS Error! Bookmark not defined.	
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	11
1.3. Batasan Masalah	11
1.4. Rumusan Masalah.....	12
1.5. Tujuan Penelitian	12
1.6. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Kerangka Teori	14
2.1.1. Teori Perlindungan Konsumen	14
2.1.2. Pihak-Pihak Yang Terkait Dalam Perlindungan Konsumen	16
2.1.3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen	17
2.1.4. Hak Dan Kewajiban Konsumen	18
2.1.2. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	20
2.1.5. Teori Perlindungan Hukum	25
2.2. Kerangka Yuridis.....	26
2.2.1. Tinjauan Yuridis Menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	26
2.2.2. Tinjauan Yuridis Syarat Sah Perjanjian dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.....	28
2.3. Penelitian Terdahulu.....	31
2.4. Kerangka Pemikiran	37

BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1. Jenis Penelitian	38
3.2. Metode Pengumpulan Data	39
3.4. Metode Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1. Hasil Penelitian	42
4.1.1. Bentuk Perlindungan Hukum Yang Diberikan Kepada Konsumen 42	
4.1.2. Hak-Hak Konsumen Jika Barang Yang Dikirim Melalui PT Prima Bahari Sejahtera Mengalami Kerusakan Barang.....	45
4.2. Pembahasan.....	47
4.2.1. Bentuk Perlindungan Hukum Yang Diberikan Kepada Konsumen Berdasarkan Perlindungan Konsumen.....	47
4.2.2. Hak-Hak Konsumen Jika Barang Yang Dikirim Melalui PT Prima Bahari Sejahtera Mengalami Kerusakan	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	55
5.1. Simpulan.....	55
5.2. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Kerusakan Barang di PT Prima Bahari Sejahtera 52