

**KEPATUHAN HUKUM PELAKU USAHA MINIMARKET
TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DI TINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DI PANGKALPINANG**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) pada Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum

Universitas Bangka Belitung



Oleh :

Pipi Andriani
NIM. 4011211075
Konsentrasi : Keperdataan

**JURUSAN ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
BALUNIJUK
2016**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Pipi Andriani

N.I.M : 401 1211 075

Jurusan : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Judul Skripsi : **Kepatuhan Pelaku Usaha Minimarket Terhadap Perlindungan
Konsumen di kota Pangkalpinang.**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Bangka Belitung.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Penulis



Pipi Andriani

HALAMAN PERSETUJUAN


**KEPATUHAN HUKUM PELAKU USAHA MINIMARKET TERHADAP
PERLINDUNGAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI
PANGKALPINANG**

Oleh :

Pipi Andriani
NIM 4011211105
Konsentrasi : Hukum Pidana

Telah disetujui Oleh :

Pembimbing Utama



(Syamsul Hadi, S.H.,M.H)
NP. 606007014

Pembimbing Pedamping



(Sigit Nugroho, S.H.,M.H)
NIP.198402102012121005

Mengetahui

**Ketua Jurusan Ilmu Hukum
Universitas Bangka Belitung**




(Sigit Nugroho, S.H., M.H)
NIP. 198402102012121005

HALAMAN PENGESAHAN

**KEPATUHAN HUKUM PELAKU USAHA MINIMARKET TERHADAP
PERLINDUNGAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI
PANGKALPINANG**

SKRIPSI

Oleh :
Pipi Andriani
NIM. 4011211075
Konsentrasi : Keperdataan

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji
Pada tanggal 12 Agustus 2016
Dan Dinyatakan LULUS

Majelis Penguji

Ketua

(Syamsul Hadi, S.H., M.H.)
NP. 606007014

Anggota I

(Rio Armanda Agustian, S.H., M.H.)
NP. 608410029

Anggota II

(Tom, S.H., M.H.)
NP. 608010028

**Mengetahui
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bangka Belitung**



(Syamsul Hadi, S.H., M.H.)
NP. 606007014

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Ingatlah bahwa kesuksesan selalu disertai dengan kegagalan

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

- *Kepada Allah S.W.T' yang Maha Mengabulkan dengan segala syukur atas terjabahnya semua do'a, serta Rosullulah yang telah memberikan sata'at ilmu kepada penulis.*
- *Kepada aba Ku Jangmaini dan mamak Ku Zulma atas kepercayaan, kerja keras dan iringan doa yang harus penulis bayar dengan keberhasilan ini.*
- *Kepada ketiga saudara penulis, (iin Nurlaini dan syarifuddin, Ivandi dan ,Elka, Fera Yuliani dan Mushli Zainal), Bahwa dukungan kalian tidak akan penulis sia-siakan. Beserta Keponakan-Keponakan qu alm Julia Nuraini, M. Fhatur Syahamsya, Dimas Kahfi, M. Syakib Hidayatullah, Fa'aik Danendra Zainal, Nissa Aqillah Zainal.*
- *Kepada teman-teman Ku Rika Mawarni, Rospianti, Khairunnisa, Fiko Lestari, Sulastri, Linda Fitriani, Erillya, Furwadi.*

ABSTRAK

Pipi Andriani

KEPATUHAN HUKUM PELAKU USAHA MINIMARKET TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN

Skripsi Fakultas Hukum, 2016

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha, Minimarket

Kepatuhan pelaku usaha minimarket kadang-kadang mengabaikan tentang adanya hak-hak perlindungan konsumen. Pelaku usaha minimarket di pangkalpinang kadang tidak menjalankan hak dan kewajibannya dengan sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana pada saat Dinas Perindustrian dan Perdagangan (disperindag) kota Pangkalpinang melakukan sidak masih ditemukannya barang-barang yang cacat produk dan kedaluwarsa. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui Kepatuhan Pelaku Usaha Minimarket terhadap Perlindungan Konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Minimarket di Kota Pangkalpinang. Metode ini bertunuan untuk mengetahui seberapa patuhnya pelaku usaha minimarket di Pangkalpinang untuk memenuhi hak-hak Konsumen. metode ini menggunakan metode penelitian empiris dengan studi langsung kelapangan. kepatuhan hukum pelaku usaha minimarket diatur di BAB IV ini bahwa pelaku usaha minimarket di Pangkalpinang sudah memenuhi hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha dalam menjalankan usahanya sesuai dengan undang-undang Perlindungan Kosumen, Walaupun Pelaku Usaha kurang mengetahui tentang adanya Undang-Undang mengenai hak-hak perlindungan konsumen.

ABSTRACT

Pipi Andriani

BUSINES LAW COMPLIANCE MINIMARKET ACTORS ON CONSUMER IN PANGKALPINANG

Thesis Faculty of Law, 2016

Keywords : *Consumer Protection, Busines Owner , Minimarket*

Sometimes, business owners in pangkalpinang neglect their responsibilities to fulfil consumer right as regulated in the law of consumer protection. When unannounced inspections by the Departement of Industri and Commerce of Pangkalpinang take place, the inspectors still find defective and expired goods. The purpose of this study is to discover the level of minimarket owners' legal compliance to consumer protection based on law Number 8 of 1999 on Consumer Protection and Pangkalpinang minimarket owners' liability. This is to find out how compliant they are in fulfilling consumer rights. This is an empricial study with field study. It is described in chapter IV that in terms of legal compliance, Minimarket owners in Pangkalpinang has fulfilled their responsibilities as busines owners according to the Law of Consumer Protection, although these busines owners lack the knowledge regarding the law of consumer protection.

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji Kepada Allah S.W.T, karena dengan rahmat dan hidayah-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Untuk memenuhi syarat guna mendapat gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung

Skripsi ini berjudul **Kepatuhan Pelaku Usaha Minimarket Terhadap Perlindungan Konsumen di Kota Pangkalpinang.**

Dengan menyadari segala keterbatasan dan kemampuan ilmu yang dimiliki oleh penulis, jika dalam penulisan skripsi ini pembaca menemukan kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi/materi ataupun susunan kalimat, untuk itu penulis mohon dimaklumi. Segala saran dan kritikan maupun masukan lainnya yang membangun dari semua pihak untuk membangun dari semua pihak untuk kebaikan penulis skripsi ini akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penulisan skripsi ini dapat berlangsung dengan baik dan tepat waktu, yaitu :

1. Bapak DR., Muh. Yusuf, M.Si, selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Bapak Syamsul Hadi S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung dan juga Pembimbing Utama yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dan memberikan

masukannya kepada penulis dalam penulisan skripsi Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung.

3. Bapak Toni, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Sigit Nugroho S.H., M.H, selaku Ketua Jurusan Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung dan juga pembimbing pendamping beserta Pembimbing Akademik yang juga telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu dan memberikan saran sekaligus perbaikan yang diperlukan dalam penulisan skripsi Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung.
5. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung, terutama bapak Wiraziilmusta'an, S.H, M.H dan bapak Reko Dwi Salfutra, S.H, M.H dan Ibu Yokotani, S.H, M.H dan ibu defi suyenti S.H, M.KN dan bapak dr. Dwi Haryadi, S.H, M.H. Yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta keterampilan pada penulis selama di bangku kuliah.
6. Seluruh Staf BAAK dan BAUK Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung.
7. Keluarga Besar penulis, orang tua penulis, saudara penulis, serta segenap kerabat yang telah memberikan motivasi kepada penulis.
8. Rekan-rekan se-Almamater Angkatan 2012 di Fakultas Hukum dan di Universitas Bangka Belitung.
9. Pihak Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota Pangkalpinang dan Pihak Badan Pengawas Obat Makanan dan Minuman dan Pihak dari Lembaga

Pengaduan Bangka Belitung yang telah memberikan data-data yang diperlukan untuk penulisan skripsi ini.

10. Buat sahabat-sahabat penulis yang telah mendukung, memotivasi serta membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan ini.

Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khazanah pengetahuan kita, dan semoga kedepannya Universitas Bangka Belitung ini dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan serta visi dan misi dapat membangun peradaban bagi masyarakat.

Pangkalpinang, 23 juni 2016

Penulis

Pipi Andriani

DAFTAR ISI

	Hlm
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Kerangka Teori.....	7
E. Metode Penelitian.....	10

1. Jenis Penelitian	11
2. Metode Pendekatan	12
3. Sumber Data.....	12
4. Teknik Pengumpulan Data.....	13
5. Anilis Data.....	14
BAB II KEPATUHAN HUKUM, PERLINDUNGAN KONSUMEN, PERLINDUNGAN HUKUM	
A. Kepatuhan Hukum	16
1. Pengertian Hukum.....	16
2. Kesadaran Hukum	19
3. Kepatuhan hukum	24
B. Perlindungan konsumen	30
1. Pengertian konsumen	30
2. Pengertian pelaku usaha.....	39
3. Hak dan Kewajiban pelaku usaha	40
C. Perlindungan Hukum.....	50
BAB III KEPATUHAN PELAKU USAHA MINIMARKET TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DI PANGKALPINANG	
A. Kepatuhan pelaku usaha minimarket terhadap perlindungan konsumen	54
B. Pertanggungjawaban pelaku usaha minimarket di pangkalinang	81

BAB IV PENUTUP 88

A. Kesimpulan 88

B. Saran 89

DAFTAR PUSTAKA90

LAMPIRAN



DAFTAR GRAFIK

Hlm

Grafik 3.1 Tentang Hasil Tanggapan Responden 59

Grafik 3.2 Tentang Hasil Tanggapan Pelaku Usaha.....



DAFTAR TABEL

Hlm

Tabel 3.1 Tentang Kesepakatan Mengenai Nilai Tukar Barang yang Diperdagangkan.....	60
Tabel 3.2 Tentang Perlindungan Dari (YLKB).....	60
Tabel 3.3 Tentang Keamanan Konsumen Dalam Membeli Barang	61
Tabel 3.4 Tentang Kenyamanan Konsumen Dalam Membeli Barang	62
Tabel 3.5 Tentang Keselamatan Konsumen Dalam Mengonsumsi Barang atau Jasa.....	62
Tabel 3.6 Tentang Konsumen Yang Mendapatkan Informasi Mengenai Kondisi Barang.....	63
Tabel 3.7 Tentang Pelayanan Petugas Minimarket.....	63
Tabel 3.8 Tentang Pemberian Kompensasi Terhadap pelanggan	64
Tabel 3.9 Tentang Pemberian Daftar Harga Yang Sesuai Pada Struk Pembelian.....	64
Tabel 3.10 Tentang Konsumen Dilayani Secara Benar dan Jujur	65
Tabel 3.11 Tentang Informasi Penggunaan Barang yang Dibeli	66
Tabel 3.12 Tentang Penjual Memberi Informasi yang Dibeli	66
Tabel 3.13 Tentang Kelengkapan yang Diberi Pelaku Usaha Kepada Konsumen	67

Tabel 3.14 Tentang Penggantian Yang Mengalami Kerusakan Kepada Konsumen	67
Tabel 3.15 Tentang Konsumen Mendapatkan Ganti Rugi.....	67
Tabel 3.16 Tentang Jaminan Penukaran yang Diberikan Oleh Pelaku Usaha Kepada Konsumen.....	69
Tabel 3.17 Tentang Konsumen Menerima pembayaran.....	69
Tabel 3.18 Tentang Konsumen Mengetahui UUPK.....	70
Tabel 3.1 Tentang Beritkadnya Pelaku Usaha	75
Tabel 3.2 Tentang Pelaku Usaha Menjamin Mutu Barang yang Dijual	75
Tabel 3.3 Tentang Pelaku Usaha Mengetahui UUPK	76
Tabel 3.4 Tentang Pelaku Usaha Memberikan Kompensasi Kepada Konsumen	76
Tabel 3.5 Tentang Pelaku Usaha Memberikan Kesempatan Untuk Menguji Barang yang Dijual.	77