

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN
YANG MENERIMA PRODUK BERBEDA DENGAN YANG
DI DESKRIPSIKAN DAN DIPERJANJIKAN
(STUDI KASUS SHOPEE)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

Oleh :

Rani Novita Sari

NPM

18100004

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS IBA

PALEMBANG

2022

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS IBA PALEMBANG

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rani Novita Sari
NPM : 18.10.0004
Program studi : Hukum
Program kekhususan : Hukum Ekonomi & Bisnis
Judul : **Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen
Yang Menerima Produk Berbeda Dengan Yang
Dideskripsikan Dan Diperjanjikan (Studi Kasus
Shopee)**

Palembang, 04 Juli 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Erniwati, S.H., M.Hum

Pembimbing II

Jhoni, S.H., M.H

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Erniwati, S.H., M.Hum

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rani Novita Sari
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 08 November 1998
NPM : 18.10.0004

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi, serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya, adalah hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran yang dengan pengarahan dari pembimbing yang telah ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas IBA maupun perguruan tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan ini tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui perjanjian Karya Ilmiah ini.

Palembang, 04 Juli 2022

Yang M



Rani Novita Sari

18.10.00004

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

*Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,
(QS. Al-Insyirah Ayat 5)*

*Allah (Tuhan) tidak membebani jiwa melebihi apa yang dapat
ditanggungkannya.*

(QS. Al-Baqarah Ayat 286)

*Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu.
(Ali bin Abi Thalib)*

*Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan
menguji kekuatan akarnya.*

♥ *Kupersembahkan Skripsi ini kepada* ♥

- ★ Kedua Orangtuaku, Kakak, Adik dan semua Keluargaku. yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa kepada penulis.
- ★ Kepada Myboo yang kelak menjadi calon imamku yang selalu menemaniku dimanapun.
- ★ Orang-orang yang berjasa dalam studiku.

ABSTRAK

Tanggung jawab pelaku usaha dalam masyarakat sekarang ini sangat diperlukan dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, upaya perlindungan konsumen adalah prinsip perlindungan atas barang dan jasa, artinya konsumen harus mendapatkan barang dengan kualitas yang baik, sesuai dengan harga yang dibayarnya. Keadaan ini tentu dapat menurunkan tingkat kepercayaan konsumen, bahkan lebih jauh lagi dapat membuat konsumen mengambil tindakan hukum.

Adapun permasalahan ini adalah tanggung jawab dan perlindungan hukum konsumen terhadap pelaku usaha didasarkan pada kenyataan yang terjadi ditengah-tengah masyarakat yang mana ada beberapa pelaku usaha yang bertindak merugikan konsumen dan bagaimana sanksi hukum yang diberikan terhadap pelaku usaha tersebut.

Dalam penelitian ini menggunakan metode normatif yang didukung dengan data empiris, yaitu menganalisis masalah dengan pendekatan undang-undang dan juga sumber buku, artikel, makalah, dan sumber lainnya.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita konsumen terdapat dalam pasal 19 dan pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999. Adapun sanksi dan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen terlihat dari adanya regulasi yang mengatur tentang perlindungan hak konsumen dan pemberian kompensasi ganti rugi, berdasarkan perlindungan hukum yang diberikan UUPK.

Kata Kunci : Tanggung jawab, Konsumen, Pelaku Usaha