



**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN REPARASI
LAPTOP DI SERVICE CENTER KOTA SEMARANG**

TUGAS AKHIR – PENULISAN HUKUM

Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana dalam
Program Sarjana (S1) Hukum

Oleh:

ANDITA AYU PAMELA RAHMADHANI

NIM. 11000119130673

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2023

HALAMAN PENGESAHAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN REPARASI
LAPTOP DI SERVICE CENTER KOTA SEMARANG

TUGAS AKHIR – PENULISAN HUKUM

Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana dalam
Program Sarjana (S1) Hukum

Oleh:

ANDITA AYU PAMELA RAHMADHANI


NIM. 11000119130673

Tugas Akhir – Penulisan Hukum dengan judul di atas telah disahkan
dan disetujui untuk diperbanyak

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum.


Bagus Rahmanda, S.H., M.H.

NIP. 196108171987032001

NIP. H.7.19870423201807100

HALAMAN PENGUJIAN

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN REPARASI
LAPTOP DI SERVICE CENTER KOTA SEMARANG**

Dipersiapkan dan disusun

Oleh:

ANDITA AYU PAMELA RAHMADHANI

NIM. 11000119130673

Telah diujikan di depan Dewan Penguji pada tanggal 11 Agustus 2023.

Dewan Penguji,

Ketua



Rinitami Njatrijani, S.H.,M.Hum.

NIP. 196108171987032001

Anggota Penguji I

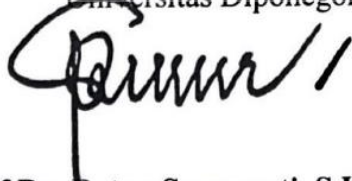


Bagus Rahmanda, S.H.,M.H.

NIP. H.7.19870423201807100

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Diponegoro,



Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H.,M.Hum.

NIP. 196711191993032002

Anggota Penguji II

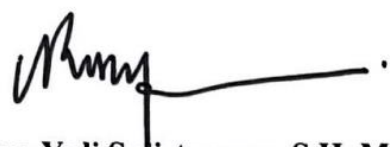


Aisyah Ayu Musyafah S.H.,M.Kn.

NIP. H.7.199211192018072001

Mengetahui:

Ketua Program Studi
S1 Hukum



Dr. Aditya Yuli Sulistyawan, S.H.,M.H.

NIP. 198407092008121002

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir – Penulisan Hukum ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya didalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Semarang, 11 Agustus 2023



Andita Ayu Pamela Rahmadhani
11000119130673

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu.”

- Umar bin Khattab

“만나는 사람에게 따라 인생이 달라진다”

“Hidupmu akan berubah tergantung pada orang yang kau temui”

- Dr.Cha

Skripsi ini penulis persembahkan

Kepada keluarga

Kepada para sahabat

Kepada civitas akademika Universitas Diponegoro

Bangsa dan Negara Indonesia

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Allah Swt, karena atas karunia Rahmat, Taufik, Hidayah, dan Inayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum yang berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN REPARASI LAPTOP DI SERVICE CENTER KOTA SEMARANG”**. Penulisan hukum disusun dalam rangka menyelesaikan tugas akhir sebagai syarat kelulusan dalam Program Sarjana Hukum, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

Penulis meyakini bahwa dalam pelaksanaan penulisan hukum ini masih sangat jauh dari kata sempurna mengingat terbatasnya pengetahuan penulis, macam-macam halangan dan rintangan yang bermunculan saat mengerjakan penulisan hukum, dan hal-hal yang tidak terduga yang harus dihadapi penulis. Permasalahan-permasalahan yang berdatangan secara silih berganti ini tidak dapat Penulis lalui dengan baik dan bijak tanpa adanya bantuan, bimbingan, petunjuk doa, dan serta arahan dari berbagai pihak yang ikut turut serta membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Subhanallahu Wa Ta'ala, atas segala anugerah dan karunia-Nya;
2. Bapak Prof.Dr. Yos Johan Utama, S.H.,M.Hum., selaku Rektor Universitas Diponegoro;
3. Ibu Prof.Dr. Retno Saraswati, S.H.,M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;

4. Bapak Dr. Aditya Yuli Sulistyawan, S.H.,M.H., selaku Ketua Program Studi Sarjana (S1) Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;
5. Bapak Muhyidin, S.Ag.,M.Ag.,M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
6. Ibu Rinitami Njatrijani, S.H.,M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I atas waktu dan tenaga yang selama ini sangat membantu Penulis dengan memberikan bimbingan serta perhatian selama menempuh Penulisan Hukum ini.
7. Bapak Bagus Rahmanda, S.H.,M.H., selaku Dosen Pembimbing II atas waktu dan tenaga memberikan bimbingan dengan sangat baik dengan penuh perhatian kepada penulis untuk dapat menyelesaikan Penulisan Hukum ini dengan tepat waktu.
8. Ibu Aisyah Ayu Musyafah, S.H.,M.Kn., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan serta bimbingan akhir pada penulis sehingga terselesaikannya Penulisan Hukum ini dengan tepat waktu.
9. Ibu Islamiyati, S.Ag.,M.Si.,M.Kn. selaku Dosen Wali yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan;
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan membantu Penulis semasa perkuliahan;
11. Alm. Musriyanto dan Almh. Tri Marchamah selaku kedua orang tua penulis yang telah memberikan kasih sayang, motivasi, semangat, dan jerit payah semasa hidupnya kepada penulis.

12. Jakub Nejman, Febrina Nejman, dan Fjola nejman, selaku wali dan ponakan Penulis yang telah memberikan motivasi, semangat, kasih sayang, doa, dan dukungan materiil kepada penulis.
13. Widya Yusmawati, Indah Hamami, dan Halintang Budiwan, selaku saudara Penulis yang memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
14. Pemilik Nomor Induk Mahasiswa 12010119130169, selaku *Number 1 Support System* yang sedari awal menemani, kebersamaian, mendukung hari-hari Penulis dengan memberikan waktu, perhatian, dukungan, dan doa yang diberikan kepada Penulis;
15. Sahabat-sahabat *Social Unique Squad Three* (IPS 3) yang telah memberikan pelajaran berharga, motivasi, dan harapan hingga tercipta cerita hidup yang manis bagi Penulis.
16. Rofifah Arij, Praditha Aurellia, Isna Aulia, Armeyta Oryza, Sekar Auna, Puspa Enggarjati, Shaffa Azzahra, Salsa Widyastuti, Salma Rahmawati, Radenta Dwi, Dian Nafisah, Ega Kustiarahma, Anjas Rahmadani, Ardaffa Firezha, Rizka Dewi, sahabat-sahabat penulis seperjuangan semasa mengemban pendidikan.
17. Anjas Rahmadhani, Diny Anggita, Dita Wurya, Nabiila ZK, Tika Kusuma, dan Wahyu Rachmaditya, selaku teman-teman KKN TIM II Desa Kemas yang telah membantu Penulis dalam menjalankan Kuliah Kerja Nyata (KKN) serta memberikan dukungan dan doa kepada Penulis;
18. Teman-teman KDKS FH Undip 2020, Ikemas Undip 2021, Senat Mahasiswa FH Undip 2021, Kawancerita.id 2021, BILSA FH Undip 2022, dan PSHE FH Undip yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah

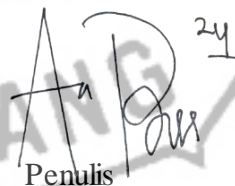
banyak membantu, memberikan pengalaman serta pelajaran selama berorganisasi kepada Penulis;

19. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Diponegoro angkatan 2019 dan 2020 lain yang telah menjadi bagian dari cerita hidup Penulis namun tidak bisa Penulis namanya satu persatu;

20. Alicia Sekar, Hawa Fillo, RR Puspitasari Annasta, dan Tika Kusuma, teman-teman Kos Bu Harsih yang telah memberikan motivasi, dukungan, serta doa yang diberikan kepada Penulis sehingga Penulisan Hukum ini dapat diselesaikan dengan lancar juga waktu berharga untuk menikmati tahun terakhir pendidikan di S1 Hukum FH Undip.

Penulis memohon maaf atas segala kekurangan dalam Penulisan Hukum ini. Besar harapan penulis semoga Penulisan Hukum ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Dengan demikian, kritik dan saran yang membangun dalam Penulisan Hukum ini sangat dibutuhkan sebagai evaluasi bagi penulis agar menjadi lebih baik.

Semarang, 11 Agustus 2023


Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGUJIAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Kerangka Pemikiran.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
1. Manfaat Teoritis.....	9
2. Manfaat Praktis.....	9
F. Metode Penelitian.....	10
1. Metode Pendekatan Permasalahan.....	10
2. Spesifikasi Penelitian.....	11
3. Jenis dan Sumber Data.....	11
4. Metode Pengumpulan Data.....	15
5. Teknik Pengambilan Sampel.....	16
6. Analisis Data.....	16
G. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
A. Tinjauan Umum tentang Layanan Purna Jual.....	20
1. Pengertian Layanan Purna Jual.....	20
2. Bentuk-bentuk Layanan Purna Jual.....	22
3. Standar Layanan Purna Jual.....	23
B. Tinjauan Umum tentang Konsumen.....	25

1. Pengertian Konsumen	25
2. Hak-Hak Konsumen	26
C. Tinjauan Umum tentang Pelaku Usaha.....	29
1. Pengertian Pelaku Usaha.....	29
2. Kewajiban Pelaku Usaha.....	31
3. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha.....	33
D. Tinjauan Umum tentang Hukum Perlindungan Konsumen.....	36
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	36
2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen	38
3. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	40
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Perlindungan Konsumen Terhadap Pemenuhan Kewajiban Pelaku Usaha Layanan Reparasi Layanan Purna Jual Laptop Di Kota Semarang.....	42
1. Layanan Reparasi Pada Layanan Purna Jual Laptop Resmi Kota Semarang	42
2. Perlindungan Konsumen Terhadap Pemenuhan Kewajiban Layanan Purna Jual Laptop Resmi Di Kota Semarang	48
B. Penyelesaian Apabila Terjadi Kerugian Konsumen Pada Layanan Reparasi Pelayanan Purna Jual Laptop Di Kota Semarang	62
BAB IV PENUTUP.....	80
A. Simpulan	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83