



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TENTANG
PELAYANAN YANG KURANG BAIK DAN JUJUR SERTA
DESKRIMINATIF DALAM KEDAI KOPI OLEH PELAKU USAHA DI
KOTA SEMARANG**

PENULISAN HUKUM

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna
menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum

Oleh:

PRABUKUSUMA ALAM PAHLAVAN

NIM 11000119140633

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2024

HALAMAN PENGESAHAN

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TENTANG
PELAYANAN YANG KURANG BAIK DAN JUJUR SERTA
DESKRIMINATIF DALAM KEDAI KOPI OLEH PELAKU USAHA DI
KOTA SEMARANG

PENULISAN HUKUM

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna
menyelesaikan Program Sarjana (S-1) Ilmu Hukum

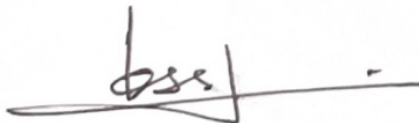
Oleh:

PRABUKUSUMA ALAM PAHLAVAN

NIM 11000119140633

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

Pembimbing 1



Prof. Dr. Budi Santoso, S.H., M.S.
NIP. 198107152006041001

Pembimbing 2



R. Suharto, S.H., M.Hum.,
NIP. 199103182018071001

HALAMAN PENGUJIAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TENTANG
PELAYANAN YANG KURANG BAIK DAN JUJUR SERTA
DESKRIMINATIF DALAM KEDAI KOPI OLEH PELAKU USAHA DI
KOTA SEMARANG**

Dipersiapkan dan disusun

Oleh:

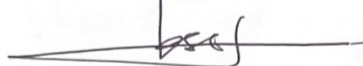
Prabukusuma Alam Pahlavan

NIM 11000119140633

Telah diujikan di depan Dewan Penguji pada tanggal

Dewan Penguji

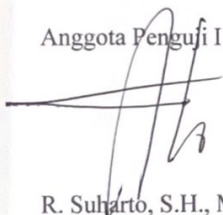
Ketua



Prof. Dr. Budi Santoso, S.H., M.S

NIP. 198107152006041001

Anggota Penguji I



R. Suharto, S.H., M.Hum.

NIP. 199103182018071001

Anggota Penguji II



Rinitami Njatrijani, SH.M.Hum

NIP. 196108171987032001

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Diponegoro,

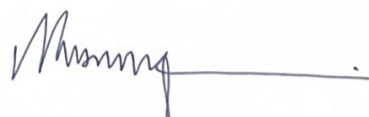


Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum.

NIP. 196711191993032002

Mengetahui:

Ketua Program Studi S1 Ilmu
Hukum



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

NIP. 198407092008121002

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penulisan Hukum ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya di dalamnya 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, 2 April 2024



Prabukusuma Alam Pahtavan

NIM 11000119140633

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Fortis Fortuna Adiuvat” (Keberuntungan berpihak pada yang berani)

“Di mana ada niat, pasti ada jalan”

Dengan segala kerendahan hati, penulisan hukum ini saya persembahkan kepada:

Allah SWT

Orang Tua Tercinta

Almamater Tercinta

Sahabat-sahabat

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas izin dan ridha-Nya yang senantiasa melimpah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Tentang Pelayanan Yang Kurang Jujur Serta Deskriminatif Dalam Kedai Kopi Oleh Pelaku Usaha Di Kota Semarang”**

Skripsi ini dibuat guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang. Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah mendapatkan bantuan dan dukungan yang sangat banyak dari berbagai pihak untuk itu, dengan rasa hormat penulis perlu untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kesempatan, kemudahan, pertolongan, petunjuk, dan segalanya di setiap waktu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan doa yang saya panjatkan.
2. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
3. Prof. Dr. Retno Saraswati, SH., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
4. Aditya Yuli Sulistyawan selaku kepala program studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan kesempatan dan pertolongan selama Penulis menjalani perkuliahan di Universitas Diponegoro.

5. Muhyidin, S.Ag., M.Ag., M.H. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
6. Prof.Dr. Budi Santoso, S.H., M.S, selaku dosen pembimbing 1 yang selalu membimbing Penulis, memberikan pencerahan secara luas dari awal sampai akhir mengenai isi bahasan skripsi Penulis dan memberikan kesempatan untuk Penulis menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan kebaikan hati.
7. R. Suharto, S.H., M.Hum., selaku dosen pembimbing 2 yang selalu membimbing Penulis, memberikan pencerahan akan hal-hal yang tidak terpikirkan oleh Penulis dalam proses pembuatan skripsi ini serta membantu Penulis untuk menyempurnakan hasil skripsi dengan penuh kesabaran.
8. selaku dosen penguji sekaligus dosen wali Penulis, yang telah banyak membantu Penulis menempuh proses perkuliahan di Universitas Diponegoro dengan penuh kebaikan hati.
9. Untung Dwi Hananto SH. M.Hum selaku ayah saya dan Tutut Wulandari selaku ibu saya, atas segalanya, kesabaran, kasih sayang, dan dukungan yang tiada habisnya, serta hal-hal lain yang tidak dapat Penulis utarakan dalam kata-kata.
10. Nadiya Afifah Arifinandini, *for all that she is, and has done.*
11. Dimas, Dafarel dan sahabat-sahabat lain yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan emosional dan menemani hari-hari selama Penulis kuliah di Universitas Diponegoro

12. Serta para manusia-manusia nya yang telah menemani hari-hari Penulis selama proses pembuatan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan hukum ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan adanya kritik, saran, ataupun masukan dalam rangka penyempurnaan skripsi ini. Besar harapan penulis agar hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti di masa depan dan mendukung pengembangan di bidang hukum perdata. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat serta wawasan bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

ABSTRAK

Perkembangan berbagai jenis kopi dan munculnya kedai kopi telah membantu kopi lebih dekat dengan masyarakat dan menjadi bagian dari gaya hidup kontemporer. Masih maraknya kedai kopi di Semarang yang tidak menaati hukum perlindungan konsumen terkait pelayanan yang kurang baik dan jujur serta diskriminatif. Jenis penelitian hukum ini mengkaji menggunakan penelitian hukum normatif. Sumber bahan dari bahan pustaka, buku, jurnal, artikel, dan lain-lain. Bahan hukum yang diperoleh dalam penelitian studi kepustakaan, aturan perundang-undangan, dan artikel dimaksudkan penulis uraikan dan hubungkan sedemikian rupa. Pemerintah telah memberikan perlindungan tersebut melalui UU Perlindungan Konsumen. Menurut Pasal 1 angka 1 UU Perlindungan Konsumen. Sanksi administratif yang dapat dijatuhkan menurut Pasal 60 ayat 1 dan Pasal 60 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah ganti rugi sampai setinggi-tingginya Rp. 200.000.000. Pelaku usaha langsung dianggap bersalah dalam kasus gugatan ganti rugi karena prinsip praduga bersalah digunakan. Satu hak pokok konsumen adalah hak atas ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen sebagai akibat dari pemakaian barang konsumsi atau pelayanan. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dilakukan melalui bentuk-bentuk pertanggungjawaban seperti contractual liability, product liability, dan criminal liability. Pemerintah harus meningkatkan pengawasan terhadap pelaku usaha di sektor kedai kopi untuk memastikan bahwa mereka mematuhi ketentuan hukum terkait dengan pelayanan konsumen.

Kata Kunci : Kedai Kopi di Semarang, Perlindungan Konsumen, Hak-Hak Konsumen

ABSTRACT

The development of various types of coffee and the emergence of coffee shops have helped coffee become closer to people and become part of the contemporary lifestyle. There are still many coffee shops in Semarang that do not comply with consumer protection laws regarding poor, honest and discriminatory service. This type of legal research examines using normative legal research. source material from library materials, books, journals, articles, and others. The author describes and relates the legal materials obtained in the literature study research, statutory regulations, and articles in such a way. The government has provided this protection through the Consumer Protection Law. According to Article 1 number 1 of the Consumer Protection Law. The administrative sanctions that can be imposed according to Article 60 paragraph 1 and Article 60 paragraph 2 of the Consumer Protection Law are compensation up to a maximum of Rp. 200,000,000. Business actors are immediately deemed guilty in cases of claims for compensation because the principle of presumption of guilt is used. One basic consumer right is the right to compensation for losses suffered by consumers as a result of using consumer goods or services. The responsibility of business actors towards consumers is carried out through forms of responsibility such as contractual liability, product liability and criminal liability. The government must increase supervision of business actors in the coffee shop sector to ensure that they comply with legal provisions related to consumer service.

Keywords : Coffee Shops in Semarang, Consumer Protection, Consumer Rights

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGUJIAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	IV
KATA PENGANTAR	V
ABSTRAK	VIII
ABSTRACT	IX
DAFTAR ISI	X
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Metode Penelitian.....	10
F. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN DAN	
PERLINDUNGAN KONSUMEN	14
A. Perlindungan Hukum	14
B. Perlindungan Konsumen	15

C.	Teori Perlindungan Konsumen	18
D.	Tujuan Perlindungan Konsumen.....	19
E.	Asas asas Perlindungan Konsumen.....	20
F.	Teori Keadilan.....	21
G.	Teori Ekonomi Analysis of Law	26
H.	Hak dan Kewajiban Konsumen.....	29
I.	Pelaku Usaha.....	35
J.	Kerangka Pikir	41
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		43
A.	Perlindungan Hukum Konsumen Atas Pelayanan Yang Kurang Baik Serta Jujur Dan Tindakan Yang Diskriminatif Oleh Pelaku Usaha Dikedai Kopi Di Semarang.....	43
1.	Menurut Hukum Perdata	43
2.	Menurut Hukum Pidana	51
B.	Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Kedai Kopi	55
BAB IV PENUTUP		61
A.	Kesimpulan.....	61
B.	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA		64