

**BENTUK TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA BUTIK DI
KABUPATEN KULON PROGO
(Studi Atas Pesanan yang Tidak Sesuai dengan Perjanjian Konsumen)**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN
HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-
SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM
ILMU HUKUM**

OLEH:

RAUSYANFIKROH AULIYA ACHMAD
21103040107

PEMBIMBING:

SALWA FAEHA HANIM, S.H., M.H.

**PROGAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2025**

ABSTRAK

Adanya kerendahan kesadaran pelaku usaha dalam perdagangan dan kurangnya perlindungan konsumen yang merupakan kunci berkembangnya disektor perdagangan. Terdapat beberapa kasus yang menyatakan adanya kerugian yang dialami oleh konsumen disebabkan oleh produsen atau pelaku usaha. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi pedoman untuk menegakkan segala hak dan kewajiban yang harus didapatkan serta dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen. Penelitian yang dilakukan di Butik Aksara dan Butik Auzora untuk mengetahui bentuk tanggung jawab oleh pelaku usaha atas pesanan yang tidak sesuai dengan perjanjian kepada konsumen serta mengetahui kesesuaian bentuk tanggung jawab tersebut dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian dengan mengambil data primer melalui wawancara dengan pelaku usaha dan konsumen. Data sekunder juga diperoleh melalui perundang-undangan dan studi kepustakaan yang berkaitan dengan penelitian tersebut. Penelitian ini bersifat deskriptif analisis dengan pendekatan yuridis empiris. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori perlindungan hukum, perlindungan konsumen, dan tanggung jawab.

Berdasarkan hasil penelitian yang pertama, bahwa bentuk tanggung jawab pelaku usaha butik di Kabupaten Kulon Progo dengan memberikan ganti rugi, memperbaiki produk, dan mengganti produk. Kedua, bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha sebagian sudah sesuai dan sebagian belum sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Perlindungan Konsumen, Perjanjian

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

Low awareness of business actors in trade and minimal consumer protection are the main keys in developing the trade sector. There are several cases that state that there are losses experienced by consumers caused by producers or business actors. Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection is a guideline in enforcing all rights and obligations that must be obtained and carried out by business actors and consumers. The research conducted at Butik Aksara and Butik Auzora was to determine the form of responsibility of business actors for orders that are not in accordance with the agreement with consumers and to determine the suitability of the form of responsibility with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

The type of research used in this study is field research, namely research by taking primary data through interviews with business actors and consumers. Secondary data is also obtained through laws and regulations and literature studies related to the research. This research is descriptive analysis with an empirical legal approach. The theory used in this study is the theory of legal protection, consumer protection, and responsibility.

Based on the results of the first study, the form of responsibility of boutique business actors in Kulon Progo Regency is by providing compensation, repairing products, and replacing products. Second, the form of accountability carried out by business actors is partly in accordance and partly not in accordance with the provisions of Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection.

Keywords: *Accountability, Consumer Protection, Agreement*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rausyanfikroh Auliya Achmad
NIM : 21103040107
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 30 Januari 2025



Rausyanfikroh Auliya Achmad

NIM: 21103040107

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi Saudari Rausyanfikroh Auliya Achmad

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Rausyanfikroh Auliya Achmad

NIM : 21103040107

Prodi : Ilmu Hukum

Judul Skripsi : BENTUK TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA BUTIK DI KABUPATEN KULON PROGO (STUDI YURIDIS EMPIRIS ATAS PESANAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN PERJANJIAN KONSUMEN)

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Prodi Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 30 Januari 2025

Pembimbing



Salwa Facha Hanim, S.H., M.H.

NIP: 19950529 000000 2 101

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-219/Un.02/DS/PP.00.9/02/2025

Tugas Akhir dengan judul : BENTUK TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA BUTIK DI KABUPATEN KULON PROGO (STUDI ATAS PESANAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN PERJANJIAN KONSUMEN)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RAUSYANFIKROH AULIYA ACHMAD
Nomor Induk Mahasiswa : 21103040107
Telah diujikan pada : Kamis, 06 Februari 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Salwa Faeha Hanim, S.H., M.H.
SIGNED

Valid ID: 67b679c709308



Penguji I

Annisa Dian Arini, M.H.
SIGNED

Valid ID: 67b51b58bd9e



Penguji II

Dr. M. Misbahul Mujib, S.Ag., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 67b5e93b936c3



Yogyakarta, 06 Februari 2025
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Prof. Dr. Ali Sodikin, M.Ag.
SIGNED

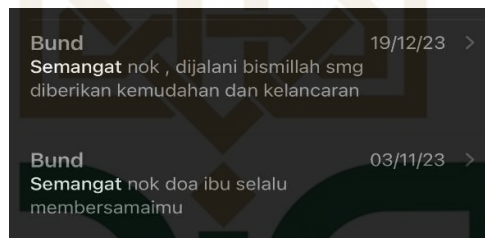
Valid ID: 67b68a96b751

MOTTO

“Man Yazro Yahsud”

Barang siapa menanam pasti akan menuai hasilnya.

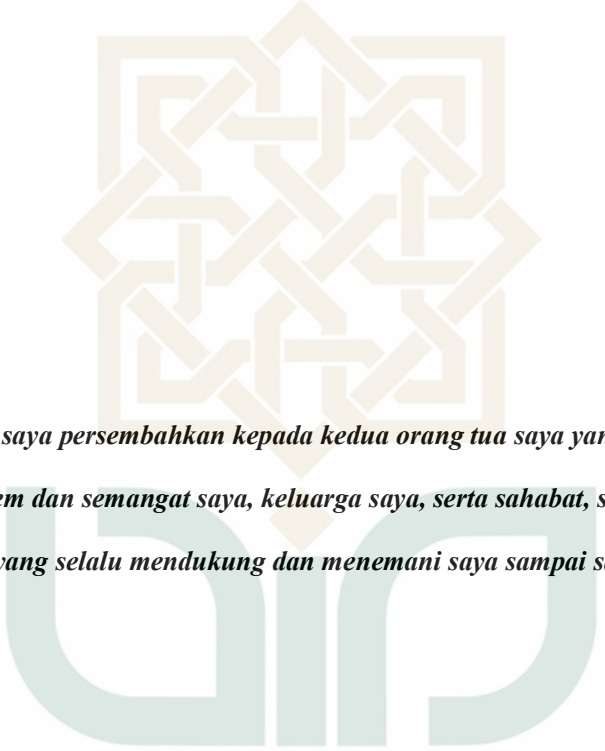
Setiap kebaikan yang diperbuat akan mendatangkan kebaikan yang serupa atau bahkan lebih dari apa yang kita duga. Maka berpikir positif dan selalu berprasangka baik kepada Allah SWT.



Sumber: Chat Whatsapp “Bunda”

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN



Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yang selalu menjadi support system dan semangat saya, keluarga saya, serta sahabat, seluruh teman saya yang selalu mendukung dan menemani saya sampai saat ini.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala karunia, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga atas izin-Nya penyusun dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“BENTUK TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA BUTIK DI KABUPATEN KULON PROGO (STUDI YURIDIS EMPIRIS ATAS PESANAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN PERJANJIAN KONSUMEN)”**. Shalawat dan salam senantiasa tercurah atas Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita menuju kebenaran seperti saat ini.

Selanjutnya tak lupa penyusun mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas bantuan, arahan, dukungan, dan bimbingan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, semoga amal baik dan doa baik akan mendapat balasan dari Allah SWT. Oleh karena itu, dengan segenap kerendahan hati dan rasa hormat penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Ali Sodikin, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sekaligus selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dengan baik.

4. Ibu Farrah Syamala Rosyda, M.H. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Ibu Salwa Faeha Hanim, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan arahan, masukan, dan kritik dalam penyusunan skripsi ini, sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Pihak Butik Auzora yang telah membantu penyusun memberikan informasi dan data, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Pihak Butik Aksara yang telah membantu penyusun memberikan informasi dan data, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
8. Teman-teman seperjuangan dan sealmamater Program Studi Ilmu Hukum Tahun 2021.
9. Terima kasih kepada orang tua saya, Bapak Achmad Juwari dan Ibu Nur Azizah yang telah memberikan dukungan, motivasi, nasehat, serta doa sejak saya berada dalam kandungan. Terima kasih telah berjuang selama ini untuk saya bisa menginjakkan kaki di perguruan tinggi dan selalu memberikan yang terbaik untuk saya. Terima kasih telah berperan penting dalam kehidupan saya, sehingga saya dapat memaknai kehidupan.
10. Terima kasih kepada Om Asmar Hadi, Om Syaiful Amri, Tante Yuliana Maria Riyani, dan Tante Diah Rohmah Hidayah yang telah memberikan dukungan, nasehat, serta doa hingga saat ini. Terima kasih telah menyayangi saya selayaknya anak kandung.

11. Terima kasih kepada saudara sepupu saya yang selalu menghibur saya dan mendukung saya selama ini.
12. Yayasan Kemaslahatan Umat Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada saya.
13. Terima kasih kepada seseorang yang penting kehadirannya, yang telah menemani segala proses, memberikan dukungan, serta mendengarkan dalam berkeluh kesah. Terima kasih telah memberikan kasih sayang serta kesabaran dalam menghadapi saya.
14. Putri Cita, Putri Dwi, Yahien, Fatika, Nisa, dan teman-teman SMP lainnya, terima kasih telah memberikan semangat serta menemani saya sampai saat ini.
15. Elmi, Tika, Dila, Ganis, Desta, Arien, Srina, dan teman-teman SMA lainnya, terima kasih telah memberikan dukungan dan ruang untuk saya bisa bertemu dengan kalian.
16. Faradilla dan Farel yang senantiasa menjadi tempat berkeluh kesah dan selalu membantu serta memberikan semangat kepada saya.
17. Futsal UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan saya untuk bergabung dan menjadi keluarga baru untuk saya.
18. Semua orang yang pernah hadir memberi warna dalam kehidupan saya.
19. Terakhir, kepada diri saya sendiri. Terima kasih sudah berjuang sampai sejauh ini, sudah melewati segala proses lika-liku kehidupan dengan

berlapang dada, sudah kuat dalam menghadapi kehendak Allah, dan terima kasih sudah selalu berusaha dan mengupayakan segala keinginan orang tua.

Pada skripsi ini tentu masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Maka dari itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan bagi penyusun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca. *Aamiin.*

Yogyakarta, 30 Januari 2025

Penyusun,

Rausyanfikroh Auliya Achmad

21103040107

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME	iv
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Kegunaan Penelitian	8
D. Telaah Pustaka	9
E. Kerangka Teori	14
1. Teori Tanggung Jawab	14
2. Teori Perlindungan Konsumen	16
3. Teori Perjanjian	19
F. Metode Penelitian	21
1. Jenis Penelitian	21
2. Sifat Penelitian	22
3. Pendekatan Penelitian	22
4. Sumber Data	22
5. Teknik Pengumpulan Data	24
6. Analisis Data	25
G. Sistematika Pembahasan	26
BAB II TINJAUAN UMUM TANGGUNG JAWAB, PERLINDUNGAN KONSUMEN, DAN PERJANJIAN	28
A. Tanggung Jawab	28
1. Pengertian Tanggung Jawab	28
2. Konsep Tanggung Jawab	29
3. Prinsip Tanggung Jawab	31

B.	Perlindungan Konsumen.....	37
1.	Definisi Perlindungan Konsumen.....	37
2.	Hubungan Konsumen dan Pelaku Usaha.....	40
3.	Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	42
C.	Perjanjian	44
1.	Pengertian Perjanjian.....	44
2.	Syarat Sahnya Perjanjian	46
3.	Asas-Asas Perjanjian	49
BAB III GAMBARAN UMUM USAHA BUTIK DI KABUPATEN KULON		
PROGO.....		53
A.	Pengertian Butik	53
B.	Butik Auzora.....	53
1.	Gambaran Umum Butik Auzora	53
2.	Jenis Produk.....	55
3.	Mekanisme Butik.....	55
C.	Butik Aksara	57
1.	Gambaran Umum Butik Aksara	57
2.	Jenis Produk.....	59
3.	Mekanisme Butik.....	59
BAB IV ANALISIS BENTUK TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA BUTIK		
SERTA KESESUAIAN TERHADAP UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN		
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....		66
A.	Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Butik <i>Custom</i> di Kabupaten Kulon Progo terhadap Pesanan yang Tidak Sesuai dengan Perjanjian Konsumen.....	66
B.	Analisis Tanggung Jawab menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	72
BAB V PENUTUP.....		85
A.	Kesimpulan	85
B.	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA.....		88
LAMPIRAN SKRIPSI.....		I
CURRICULUM VITAE.....		XXVI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha termasuk dalam kewajiban pelaku usaha apabila terdapat suatu barang atau jasa mengalami kerusakan atau cacat yang mengakibatkan konsumen merasa dirugikan.¹ Kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen tertuang dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 7 menjelaskan mengenai kewajiban pelaku usaha yaitu beriktikad baik menjalankan usahanya, memberikan informasi yang akurat dan jujur, melayani konsumen dengan benar dan jujur, memberi jaminan atau garansi yang diperdagangkan, dan memberikan ganti rugi apabila tidak sesuai dengan perjanjian.

Terdapat permasalahan terkait yaitu adanya kerendahan kesadaran pelaku usaha dalam perdagangan dan kurangnya perlindungan konsumen yang merupakan kunci berkembangnya disektor perdagangan.² Adapun beberapa kasus yang menyatakan konsumen lebih sering mengalami kerugian atas produk yang diciptakan oleh produsen atau pelaku usaha. Hal tersebut dibuktikan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah

¹ Soesi Indayanti dan Fajar Dian Aryani, “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Akibat Pembuatan Melawan Hukum dalam Pelaksanaan Perjanjian*”, Diktum: Jurnal Hukum, Vol. 7, No. 1, (Mei 2019), hlm. 78.

² Dinas Perindustrian dan Perdagangan, “*Permasalahan dan Hambatan Pencapaian Target Kinerja DISPERINDAG DIY*”, diakses pada tanggal 23 Oktober 2024, <https://disperindag.jogjaprov.go.id/permasalahan-dan-hambatan-pencapaian-target-kinerja-disperindag-diy-berita-024d7f84fff11dd7e8d9c510137a2381>.

Istimewa Yogyakarta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).³ Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Direktorat Jenderal Perdagangan dan Perindustrian (Ditjen PTKN) Kementerian Perdagangan mencatat ada 3.692 pengaduan konsumen yang masuk pada semester I tahun 2022. Kemudian, di tahun 2023 sejak awal tahun hingga 1 Juni 2023 terdapat beberapa pengaduan konsumen berdasarkan Badan Pengaduan Konsumen Nasional Republik Indonesia.⁴

Dirumuskan oleh seorang profesor komparatif dan hukum ekonomi di Universitas Bremen yaitu Norbert Reich bahwa permasalahan yang sering dihadapi oleh konsumen ialah kecurangan dari isi kontrak oleh pelaku usaha pada saat jual beli dilakukan, produk cacat, ketidakpuasan konsumen terhadap produk, informasi yang tidak jujur, dan keterlambatan pengiriman barang.⁵

Salah satu kabupaten yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta, tepatnya di Kabupaten Kulon Progo terdapat beberapa perkembangan dalam dunia usaha butik *custom*. Terdapat sebuah butik *custom* yaitu Auzora Butik yang beberapa kali dalam pembuatan pesanan konsumen mengalami permasalahan. Dari beberapa konsumen mengeluhkan adanya ketidaksesuaian hasil butik dari perjanjian yang telah disepakati di awal.

³ *Ibid.*

⁴ Muchammad Shidqon Prabowo dan Dewi Sulistyaningsih, “*Reformulation of Consumer of Protection Legal Policies in the Digital Business Era in Indonesia*”, *Diponegoro Law Review*, Vol. 08, No. 01, (April 2023).

⁵ Reich, “*Protection of Consumers Economic Interests by the EC.*” *Sydney Law Review*, (March 1992), hlm. 25-42.

Keluhan konsumen pada butik antara lain seperti halnya ukuran yang kekecilan, ukuran yang kebesaran, ketidaksesuaian bahan kain yang dipakai, hasil jahitan yang kurang rapi, bahkan hingga kurang sesuai dengan desain yang telah konsumen usulkan. Permasalahan tersebut terdapat pada deskripsi, kualitas, atau spesifikasi lainnya. Dari beberapa permasalahan, terdapat hasil jahitan yang hingga 100% tidak sesuai dengan keinginan konsumen yang konsumen per janjikan di awal sebelum pelaku usaha melakukan produksi.

Selain di Auzora Butik, terdapat permasalahan di Aksara Attire yang juga berdiri diusaha butik *custom*. Ditemukan konsumen yang melakukan aduan ke butik dikarenakan tidak sesuainya estimasi penerimaan barang konsumen. Tentunya dengan kejadian seperti itu telah merugikan pihak konsumen. Hal tersebut dapat dikatakan telah terjadinya wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Produk cacat atau tidak sesuai dengan perjanjian tentu akan merugikan konsumen, apabila pelaku usaha tidak ingin bertanggung jawab atas kelalaiannya. Johannes Gunawan selaku Guru Besar Hukum Perikatan dan Hukum Perlindungan Konsumen Universitas Prahyanan Bandung sempat menegaskan dalam ruang sidang pleno Mahkamah Konstitusi apabila pelaku usaha tidak melakukan ganti rugi, maka konsumen berhak melaporkan di BPSK atau pengadilan negeri.⁶ Sebagai pelaku usaha

⁶ *Dua Profesor Ini Bicara tentang Pengujian UU Perlindungan Konsumen*. (t.t.). Diambil 11 November 2024, dari <https://www.hukumonline.com/berita/a/dua-profesor-ini-bicara-tentang-pengujian-uu-perlindungan-konsumen-lt55dad2d0a3f1d/>.

diharuskan untuk selalu berhati-hati dalam memproduksi suatu barang atau jasa. Sedangkan konsumen juga diwajibkan untuk teliti dan cermat mengenai barang atau jasa yang akan dibeli atau dikonsumsi. Retno Murni Guru Besar Fakultas Hukum Universitas Udayana menilai bahwa konsumen di Indonesia tidak mampu menghadapi pelaku usaha karena belum memahami hak-haknya, tingkat pendidikan rendah, bersifat menerima apa adanya, terbatasnya peraturan konsumen, dan lembaga perlindungan konsumen dibandingkan dengan negara tetangga, seperti Singapura, Malaysia, dan Jepang.⁷ Dalam pembatasan tanggung jawab yang ditanggung oleh pelaku usaha telah tertuang dalam beberapa sumber hukum formal seperti perundang-undangan dan di beberapa aturan keperdataan seperti yang telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer).

Jimly Asshiddiqie yang merupakan akademi Hukum Tata Negara mengatakan bahwa hak-hak konsumen sangat penting, telah lahir pemikiran bahwa hak-hak konsumen merupakan generasi keempat dari hak asasi manusia, yang juga menjadi kunci atas konsepsi hak asasi manusia dimasa yang akan datang.⁸ Maka, terdapat payung hukum yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen yaitu tertuang dalam Undang-Undang

⁷ DA, A. T. (t.t.). *Buah Pemikiran Prof Retno Murni Soal Penguatan Perlindungan Konsumen*. hukumonline.com. Diambil 11 November 2024, dari <https://www.hukumonline.com/berita/a/buah-pemikiran-prof-retno-murni-soal-penguatan-perlindungan-konsumen-lt5e0477d723f70/>.

⁸ Tetanoe Bernada, “Upaya Perlindungan Hukum Pada Konsumen Dalam Transaksi E-Commers Untuk Mendukung Petumbuhan Ekonomi Digital di Indonesia”, Jurnal Hukum dan Peradilan, Vol. 6, No. 1, (Mei 2017), hlm. 13.

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menegaskan adanya ganti rugi yang menjadi tanggung jawab pelaku usaha apabila terdapat kerusakan atau kerugian konsumen atas barang yang dihasilkan oleh pelaku usaha.⁹ Produk cacat bukanlah suatu dasar atas pertanggungjawaban pelaku usaha, hal tersebut dikarenakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan adanya ganti rugi yang menjadi tanggung jawab pelaku usaha apabila terdapat kerusakan, kerugian konsumen atas barang yang dihasilkan oleh pelaku usaha.¹⁰

Dalam konteks hukum, hukum kontrak memberikan kerangka hukum yang jelas mengenai bagaimana kontrak dibentuk, bagaimana apabila salah satu pihak melanggar kontrak, dan bagaimana kerugian dapat diatasi. Didalamnya telah diatur dalam prinsip-prinsip kontrak mengenai hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen. Prinsip-prinsip dan asas dalam kontrak antara lain, prinsip kebebasan berkontrak, prinsip kesepakatan yang saling menyetujui, prinsip keabsahan dan kepatuhan terhadap hukum, prinsip kewajaran dan pertimbangan yang adil, prinsip pemenuhan syarat-syarat kontrak, prinsip kepastian hukum, dan asas perlindungan kepentingan pihak yang lebih lemah.¹¹ Dimana dalam sebuah kontrak tersebut menegaskan bahwa semua pihak bersangkutan memiliki

⁹ Zulham, S.Hi., M.Hum, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group). 2013.

¹⁰ Ayub A. Utomo, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Produk Cacat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Lex Privatum*, Vol. II, No. 6, (September 2019), hlm. 31.

¹¹ Maksum Rangkuti, *Hukum Kontrak Pengertian, Asas, Prinsip, Syarat dan Contohnya*. (t.t.). Diambil 19 Oktober 2024, dari <https://fahum.umsu.ac.id/hukum-kontrak-pengertian-asas-prinsip-syarat-dan-contohnya/>.

hak dan kewajiban yang harus dibuat, dilaksanakan, dan ditegakkan. Namun, sejauh ini masih sering kali dalam pemenuhan kontrak terdapat berbagai permasalahan atau pelanggaran atas kontrak tersebut.

Penelitian lain yang berkaitan dengan kasus perlindungan konsumen sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Ikramullah Akmar yang meneliti mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jahit Pakaian Dalam Hal Terjadi Wanprestasi. Peneliti mengatakan bahwa salah satu penjahit yang sudah berpengalaman dalam bidang menjahit di Kabupaten Nagan Raya telah melakukan wanprestasi baik yang dilakukan dengan sengaja maupun tidak sengaja. Keluhan konsumen antara lain berupa hasil yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen, tidak tepatnya waktu penyelesaian, dan tidak sesuai ukuran. Peneliti mengungkapkan terdapat beberapa faktor diantaranya kerusakan pada mesin jahit, terjadinya pemadaman listrik bergilir oleh PLN, menurunnya kesehatan para pekerja, dan kurang pahami para pekerja terkait desain serta ukuran yang telah diperjanjikan. Penyelesaian yang ditempuh oleh pelaku usaha dengan diadakannya musyawarah dan negosiasi.¹²

Wanprestasi telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan KUHPerdata mengatur kerangka hukum mengenai pertanggungjawaban atas wanprestasi pelaku usaha yang

¹² Ikramullah Almar, "*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pakaian Dalam Hal Terjadi Wanprestasi (Suatu Penelitian Pada Suka Makmue Tailor Kec. Seunagan Kab. Nagan Raya)*", Skripsi Universitas Syiah Kuala, (2016).

tidak memenuhi isi kontrak.¹³ Dimana dalam pelaksanaannya pelaku usaha juga sering kali mengabaikan hak-hak konsumen. Tentu hal tersebut mengakibatkan kepercayaan konsumen pada pelaku usaha menurun terhadap kualitas produksi atau perusahaan. Tidak hanya merugikan konsumen, akan tetapi hal tersebut juga dapat merugikan perusahaan sendiri atas kelalaiannya. Hal seperti di atas tentu akan mengakibatkan sengketa atau konflik antara pelaku usaha dan konsumen.

Maka dari itu, tanggung jawab pelaku usaha terkait pesanan yang tidak sesuai dengan perjanjian menarik untuk diteliti. Hal ini mencakup segala aspek hukum yang berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha dan perlindungan konsumen. Dengan ini, nantinya akan diketahui bentuk-bentuk tanggung jawab yang diemban oleh pelaku usaha butik *custom* dalam menangani kasus-kasus seperti ini, serta implikasi hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen.

Penelitian ini juga akan mengkaji peraturan dan regulasi yang ada, serta bagaimana pelaku usaha mematuhi atau mengabaikannya, sehingga dapat membantu memperkuat sistem perlindungan konsumen di Kabupaten Kulon Progo. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

**“BENTUK TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA BUTIK DI
KABUPATEN KULON PROGO (STUDI YURIDIS EMPIRIS ATAS**

¹³ Jajang Arifin, “*Perlindungan Konsumen Atas Wanprestasi Developer Terhadap Bangunan KPR Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*”, Universitas Wiralodra. (2019).

PESANAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN PERJANJIAN KONSUMENY”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha butik *custom* di Kabupaten Kulon Progo terhadap pesanan yang tidak sesuai dengan permintaan konsumen?
2. Apakah bentuk tanggung jawab tersebut sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha butik *custom* di Kabupaten Kulon Progo terhadap pesanan yang tidak sesuai dengan permintaan konsumen.
- b. Untuk mengetahui apakah bentuk tanggung jawab tersebut sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang

bersifat teoritis maupun praktis dalam dunia keilmuan sebagai berikut:

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi di bidang ilmu pengetahuan khususnya dalam ruang lingkup hukum perdata yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen. Selain itu, secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai rujukan ilmiah bagi para akademisi dalam lingkup ilmu hukum.

b. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap para pelaku usaha tentang bagaimana tanggung jawab pelaku usaha sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan memberikan kesadaran hukum konsumen atas hak-haknya.

D. Telaah Pustaka

Telaah pustaka adalah suatu kajian penelitian yang dilakukan dengan penelitian yang sudah ada sebelumnya, bertujuan untuk mendapat bahan perbandingan dan sumber inspirasi penulis untuk penelitian selanjutnya.¹⁴ Selain itu, dapat menghindari adanya persamaan dengan penelitian sebelumnya. Maka, dalam telaah pustaka ini penulis

¹⁴ Nanang Faisol Hadi dan Nur Kholik Afandi, "Literatur Review is A Part of Research", *Sultra Educational Journal*, Vol. 1 No.3, (Desember 2021).

mencantumkan hasil penelitian terdahulu yang memiliki kaitannya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Berikut beberapa penelitian yang memiliki kaitan dengan penelitian ini, yaitu:

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Ikramullah Akmar mahasiswa Universitas Syiah Kuala, dengan judul “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jahit Pakaian Dalam Hal Terjadi Wanprestasi”. Dalam skripsi ini membahas mengenai bentuk, faktor, serta penyelesaian sengketa atas wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha. Jenis penelitian yang digunakan yuridis-empiris dengan analisis deskriptif kualitatif.¹⁵ Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Ikramullah Akmar dengan penulis dalam membahas mengenai wanprestasi serta tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek dan isi penelitian. Pada skripsi milik Ikramullah Akmar objek penelitian dilakukan pada pelaku usaha jahit pakaian dengan isi penelitian membahas mengenai faktor-faktor yang menyebabkan pelaku usaha melakukan wanprestasi serta penyelesaiannya sengketa wanprestasi oleh para pihak dalam usaha jahit pakaian. Sementara penulis akan melakukan penelitian pada objek butik *custom* di Kabupaten Kulon Progo dengan isi penelitian mengenai bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas pesanan yang tidak sesuai serta kesesuaian tanggung jawab pelaku usaha dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kedua, skripsi yang ditulis oleh Afri Erich Wahyudi mahasiswa

¹⁵ *Ibid.*

Universitas Islam Riau, dengan judul “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Online di Pekanbaru Terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Penerimaan Pesanan yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian”. Dalam skripsi ini membahas mengenai tanggung jawab serta upaya hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha atas barang yang tidak sesuai dengan perjanjian. Jenis penelitian yang digunakan yuridis-empiris dengan analisis deskriptif kualitatif.¹⁶ Persamaan penelitian milik Afri Erich Wahyudi dengan penulis membahas mengenai tanggung jawab pelaku usaha terkait pesanan yang tidak sesuai. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada objek penelitian, dalam skripsi milik Afri Erich Wahyudi objek penelitian pada pelaku usaha *online* di Pekanbaru, sementara objek penelitian yang akan dilakukan peneliti pada butik *custom* di Kabupaten Kulon Progo.

Ketiga, artikel jurnal yang ditulis oleh Putu Eka Trisna Dewi dengan judul “*Balancing Innovation and Regulation: Legal Protections for Consumers in Indonesia’s Rapidly Expanding E-Commerce Sector*”. Penelitian ini membahas permasalahan konsumen terhadap transaksi *e-commerce* serta perlindungan konsumen terkait pelanggaran tersebut. Penelitian ini menggunakan metode komprehensif yang menggabungkan kajian pustaka dengan metode undang-undang.¹⁷ Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan penulis lakukan ialah pembahasan

¹⁶ Afri Erich Wahyudi, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Online di Pekanbaru Terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Penerimaan Barang yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian”, Skripsi Universitas Islam Riau, (2022).

¹⁷ Putu Eka Trisna Dewi, “*Balancing Innovation and Regulation: Legal Protections for Consumers in Indonesia’s Rapidly Expanding E-Commerce Sector*”, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol. 13, No. 1, (Mei 2024).

mengenai perlindungan terhadap konsumen yang kerap mendapatkan kerugian atas transaksi jual-beli. Perbedaan penelitian milik Putu Eka Trisna Dewi dengan penelitian yang akan penulis lakukan terletak pada objek serta isi pembahasan. Penelitian milik Putu Eka Trisna Dewi melakukan penelitian mengenai perlindungan konsumen dengan objek disektor *e-commerce* dengan isi pembahasan permasalahan *e-commerce* yang terjadi di Indonesia dipadukan dengan perkembangan globalisasi dan penyelesaian atas permasalahan konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan dengan objek butik *custom* di Kabupaten Kulon Progo dengan isi pembahasan bentuk tanggung jawab atas kerugian konsumen oleh pelaku usaha dan kesesuaian tanggung jawab dengan Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen.

Keempat, artikel jurnal yang ditulis oleh Muchammad Shidqon Prabowo dan Dewi Sulistyaningsih dengan judul “ *Reformulation of Consumer of Protection Legal Policies in the Digital Business Era in Indonesia*”. Penelitian tersebut membahas mengenai kebijakan hukum perlindungan konsumen di era digital serta kekuasaan BPSK. Penelitian menggunakan metode deskriptif analitis dengan pendekatan yuridis normatif.¹⁸ Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan penulis lakukan mengenai perlindungan konsumen oleh perilaku pelaku usaha dan konsumen. Perbedaan penelitian milik Muchammad Shidqon Prabowo dan Dewi Sulistyaningsih dengan penulis terletak pada isi

¹⁸ *Ibid.*

pembahasan, dalam pembahasan penelitian terdahulu lebih menekankan perumusan kembali kebijakan hukum di era bisnis digital di Indonesia, sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan membahas mengenai bentuk tanggung jawab pelaku usaha beserta kesesuaiannya terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kelima, artikel jurnal yang ditulis oleh Gede Agustya Mahaputra, Made Warka, Endang Prasetyawati, dan Ni Luh Made Mahendrawati dengan judul “*Consumer Protection Law for Advertising Damage Based on the Value of Justice in Indonesia*”. Penelitian tersebut membahas mengenai konsep perlindungan hukum konsumen terhadap iklan yang merugikan berdasarkan nilai keadilan. Penelitian menggunakan metode penelitian hukum normatif dan pendekatan konseptual.¹⁹ Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan penulis lakukan ialah dalam kajian perlindungan konsumen dengan menganalisis hak dan kewajiban atas pelaku usaha dan konsumen. Perbedaannya terletak pada isi pembahasan lebih lanjut, pada penelitian terdahulu permasalahan perlindungan konsumen dikaitkan dengan asas Pancasila yang dianggap terdapat kesesuaian dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dengan menyoroti nilai-nilai keadilan dalam Pancasila. Sedangkan pembahasan yang akan penulis paparkan mengenai bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas pesanan yang tidak sesuai dengan

¹⁹ Gede Agustya Mahaputra, dkk, “*Consumer Protection Law for Advertising Damage Based on the Value of Justice in Indonesia*”, *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, Vol. 4, No.9, (September 2021).

perjanjian konsumen serta analisis atas kesesuaian bentuk tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

E. Kerangka Teori

1. Teori Tanggung Jawab

Tanggung jawab dalam kamus hukum dapat diistilahkan *liability* dan *responsibility*, istilah *liability* menampakkan pada pertanggungjawaban hukum yang artinya tanggung jawab dibebankan pada subjek hukum akibat dari suatu kesalahan, sedangkan *responsibility* istilah yang digunakan untuk pertanggungjawaban politik.²⁰ Teori tanggung jawab lebih menekankan tanggung jawab yang ada dari suatu Peraturan Perundang-undangan, sehingga teori tanggung jawab dapat dimaknai dengan istilah *liability*, sebagai suatu konsep kewajiban seseorang dalam mempertanggung jawabkan atas perbuatan melawan hukum yang telah dilakukan bahwa dengan hal seperti itu seseorang tersebut akan mendapatkan sanksi atas perbuatannya.

Dari pengertian di atas, Menurut Hans Kelsen teori tanggung jawab dalam teori hukum murni dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu:²¹

²⁰ Vina Akfa Dyani, “Pertanggungjawaban Hukum dan Perlindungan Hukum Bagi Notaris dalam Membuat Party Acte”, Lex Runaissance, Vol.2, No. 1, (Januari 2017).

²¹ Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, alih bahasa Raisul Mutaqien (Bandung : Nuansa & Nusa Media, 2006), hlm.140.

- a. Pertanggungjawaban individu yang mana seorang individu melakukan tanggung jawab atas perbuatannya sendiri;
- b. Pertanggungjawaban kolektif yang artinya seseorang bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh orang lain;
- c. Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang mana seseorang bertanggung jawab atas perbuatannya yang melawan hukum dengan unsur kesengajaan dan tujuan yang menimbulkan kerugian terhadap orang lain;
- d. Pertanggungjawaban mutlak yang artinya individu bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan tanpa unsur kesengajaan dan tidak diperkirakan.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa konsep tanggung jawab sama dengan konsep kewajiban hukum, seseorang dapat melakukan pertanggungjawaban sesuai dengan perbuatan tertentu.²² Tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah prinsip yang memiliki sifat subjektif yang ditentukan oleh produsen. Sifat subjektif tersebut mengartikan bahwa seseorang perlu berhati-hati untuk mencegah adanya kerugian yang dialami konsumen. Dari teori tanggung jawab, kelalaian pelaku usaha yang memicu timbulnya kerugian yang dialami konsumen sebagai faktor penentu

²² Busyra Azheri, *Corporate Social Responsibility dari Voluntary menjadi Mandotary*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm. 54.

adanya permintaan pertanggungjawaban dari konsumen oleh pelaku usaha.

Teori tanggung jawab sangat relevan untuk mengkaji dan menganalisis kewajiban pelaku usaha dalam memenuhi perjanjian yang telah dibuat dengan konsumen, serta akibat hukum yang timbul ketika pelaku usaha gagal memenuhi kewajiban tersebut. Teori ini berfokus pada siapa yang bertanggung jawab dan sejauh mana tanggung jawab itu dilaksanakan dalam konteks hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Teori tanggung jawab berguna sebagai identifikasi jenis tanggung jawab yang berlaku, untuk menganalisis pelanggaran yang terjadi dan hak-hak apa saja yang bisa dimiliki oleh konsumen, dapat menjelaskan akibat hukum yang timbul dari pelanggaran perjanjian, dan memberikan panduan tentang menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha terkait pelanggaran perjanjian seperti langkah-langkah yang diambil untuk menuntut ganti rugi. Secara keseluruhan, teori tanggung jawab akan memberikan dasar hukum dan panduan yang jelas mengenai kewajiban dan hak yang berlaku dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, serta bagaimana pelaku usaha bertanggung jawab atas pelanggaran yang terjadi terkait pesanan yang tidak sesuai dengan perjanjian.

2. Teori Perlindungan Konsumen

Teori perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum

yang didalamnya terdapat asas-asas serta kaidah hukum yang memiliki sifat mengatur dan melindungi hak-hak konsumen.²³ Ditegaskan dalam UUPK dalam Pasal 1 angka 1 bahwa perlindungan konsumen segala upaya hukum untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam melindungi konsumen. Artinya, perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang dilahirkan dari pemerintah untuk melindungi dan menjamin konsumen atas sengketa atau permasalahan yang merugikan konsumen dari pelaku usaha.²⁴

Terdapat prinsip-prinsip mengenai posisi konsumen dengan pelaku usaha berdasarkan doktrin atau teori yang terdapat dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen. Prinsip tersebut yaitu *Let the Buyer Beware*, *The Due Care Theory*, dan *The Privity of Contact*. Prinsip *Let the Buyer Beware* memiliki asas bahwa pelaku usaha dan konsumen memiliki kedudukan yang seimbang, sehingga konsumen tidak memiliki perlindungan.²⁵ Dengan demikian, apabila konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dapat mengatakan bahwa kerugian tersebut atas kelalaian

²³ Nur Farida Tri Agustin, dkk “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Penggunaan Antigen Bekas pada Covid-19*”, *Supremasi Hukum: Jurnal Kajian Ilmu Hukum*, 2022, Vol. 2, No.1, hlm. 83-103, DOI: <https://ejournal.uin-suka.ac.id/syariah/Supremasi/article/view/2690/1843>.

²⁴ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm. 4.

²⁵ Naila Zeva, “*Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Barang yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Aplikasi Belanja Online Shopee (Studi Analisis Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)*”, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, (2024).

konsumen sendiri. Prinsip *The Due Care Theory* menyatakan bahwa pelaku usaha dapat berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa.²⁶ Sementara prinsip *The Privity of Contract* menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen apabila diantara pelaku usaha dengan konsumen telah terjadi kontraktual.²⁷

Oleh karena itu, hukum perlindungan konsumen sangat berperan dalam melindungi kepentingan konsumen dari kerugian atas pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab terhadap barang/atau jasa yang diproduksi. Perlindungan konsumen merupakan masalah yang sangat memiliki kaitannya dengan kepentingan masyarakat. Sehingga menjadi harapan bagi masyarakat khususnya di Negara Indonesia agar terdapat perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum atas konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha.

Teori perlindungan konsumen mengarah pada upaya untuk melindungi kepentingan konsumen dari praktik bisnis yang merugikan, serta menegakkan keadilan antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam teori perlindungan konsumen mengatur hak-hak dasar konsumen yang harus dilindungi oleh hukum, hal tersebut nantinya dapat digunakan dalam penelitian penulis untuk membahas hak-hak konsumen yang terlanggar apabila pesanan tidak sesuai dengan

²⁶ *Ibid.*

²⁷ *Ibid.*

perjanjian, teori ini juga membantu untuk memahami kewajiban pelaku usaha untuk mengganti kerugian atau memberikan solusi seperti pengembalian uang, barang, atau perbaikan produk, dan teori perlindungan konsumen juga dapat membantu menentukan apakah pelaku usaha telah melanggar ketentuan perlindungan konsumen. Secara keseluruhan, teori perlindungan konsumen memberikan dasar hukum yang kuat dalam menganalisis bagaimana konsumen harus dilindungi, serta bagaimana pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas pelanggaran perjanjian yang dapat merugikan konsumen.

3. Teori Perjanjian

Perjanjian memiliki istilah dalam bahasa Belanda yaitu *overeenkomst*. Dalam Pasal 1313 KUHPerdata menyatakan bahwa suatu perjanjian ialah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.²⁸ Dalam hal tersebut, masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhannya dapat melakukan perjanjian dengan mengadakan hubungan satu sama lain, terutama dalam melakukan hubungan pertukaran barang dan jasa dalam segi ekonomi atau biasa disebut dengan transaksi.

Sudikno Mertokusumo menyatakan bahwa perjanjian ialah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berlandaskan kata

²⁸ Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan*, (Jakarta, Rajagrafindo Persada, 2011), hlm. 63.

sepakat untuk menimbulkan akibat hukum²⁹, sedangkan menurut Subekti menyatakan bahwa perjanjian merupakan suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang yang lain dengan tujuan untuk melaksanakan suatu hal.³⁰

Dalam suatu perjanjian terdapat syarat sah perjanjian yang telah diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdato. Adapun syarat sah perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdato antara lain terdapat kesepakatan antar pihak-pihak yang terkait, kecakapan dalam membuat perikatan, terdapat suatu hal, dan sebab yang halal. Dengan memahami dan mengimplementasikan syarat yang telah tertuang dalam Pasal 1320 KUHPerdato suatu perjanjian dapat dikatakan sah dan mengikat secara hukum, sehingga memberikan perlindungan bagi masing-masing pihak yang terlibat dalam suatu perjanjian tersebut.³¹

Teori perjanjian memiliki kegunaan yang sangat penting dalam menyusun analisis dan memeberikan pemahaman tentang hubungan pelaku usaha dan konsumen, khususnya dalam hal kewajiban dan tanggung jawab yang timbul akibat perjanjian yang telah disepakati. Dalam teori perjanjian nantinya akan menjelaskan mengenai konsep dasar tentang bagaimana suatu perjanjian atau kontrak dibuat, dilaksanakan, dan dilanggar. Dalam konteks

²⁹ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, (Yogyakarta, Liberti, 1986), hlm. 103.

³⁰ R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta : PT.Intermasal, 2002), hlm. 5.

³¹ Pasal 1320.

penelitian yang penulis lakukan, teori perjanjian akan mengatur bagaimana kesepakatan antara pihak butik dengan konsumen berlangsung dan hak serta kewajiban masing-masing pihak. Hal tersebut sangat penting dalam memahami apakah pelaku usaha butik di Kabupaten Kulon Progo telah memenuhi atau melanggar perjanjian dengan konsumen terkait pesanan yang tidak sesuai. Teori ini juga dapat menganalisis bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam hal pelanggaran perjanjian dengan membedakan antara kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dan hak-hak konsumen yang harus dilindungi, serta kewajiban hukum yang timbul akibat perjanjian tidak dipenuhi.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Penelitian dilakukan dengan melakukan teknik wawancara dan teknik observasi. Teknik wawancara dilakukan kepada pihak-pihak yang berkaitan. Fokus penelitian ini untuk menganalisis bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha butik di Kabupaten Kulonprogo terhadap pesanan yang tidak sesuai dengan permintaan konsumen dan menganalisis apakah bentuk tanggung jawab tersebut sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Sifat Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sifat penelitian deskriptif-analitis, yaitu penelitian yang bertujuan untuk dapat menggambarkan data informasi yang terjadi di lapangan, dimana keadaan tersebut sesuai dengan fakta pada saat penelitian dilakukan.

³² Sifat penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan fakta-fakta yang terjadi di lapangan yang kemudian akan dianalisis berdasarkan teori-teori terkait.

3. Pendekatan Penelitian

Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis-empiris. Penelitian yuridis-empiris merupakan penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara langsung pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.³³

4. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah sumber data utama yang diperoleh langsung dari lapangan, yaitu di butik Auzora dan butik Aksara. Data primer dalam penelitian ini berupa hasil observasi dan wawancara dengan narasumber

³² Suharsimi Arikunto, *Managemen Penelitian*, Cet ke 2, (Jakarta: PT.Renika Cipta,1993), hlm. 309.

³³ Wiwik Sri Widiarty, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*, (Yogyakarta: Publika Global Media, 2024), hlm. 37-44.

yang berkaitan dengan perjanjian pelaku usaha dan konsumen serta bentuk tanggung jawab pelaku usaha butik di Kabupaten Kulon Progo atas pesanan yang tidak sesuai.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari studi kepustakaan melalui berbagai bahan hukum tertulis. Sumber data sekunder terdiri dari tiga bahan hukum, yaitu:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang memiliki otoritas dan segala dokumen yang memuat ketentuan hukum.³⁴ Dalam hal ini penelitian bahan hukum primer yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2) Bahan Hukum Sekunder, Bahan Hukum Sekunder yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer,³⁵ antara lain:

- a) Buku-buku yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen, Perjanjian, serta

³⁴ *Ibid.*

³⁵ Muhaimin, "Metode Penelitian Hukum", (Mataram: Mataram University Press, 2020), hlm. 61.

Metode penelitian Hukum;

- b) Jurnal hukum dan literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti;
- c) Hasil penelitian dan karya tulis ilmiah oleh para peneliti yang berkaitan dengan penulisan proposal ini.

3) Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang digunakan untuk melengkapi atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.³⁶ Bahan hukum tersier seperti buku-buku atau bahan non-hukum lain, dan kamus bahasa yang mendukung proses analisis.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya:

a. Wawancara

Wawancara adalah proses dalam tahap tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih secara langsung tentang informasi-informasi atau keterangan-keterangan.³⁷ Dengan begitu, pemberi pertanyaan diharapkan dapat menyampaikan semua pertanyaan dengan jelas, narasumber untuk menjawab semua

³⁶ *Ibid.*

³⁷ Arum Sutrisni Putri, *Wawancara: Pengertian dan Tahapan*, Diakses pada tanggal 15 November 2024, <https://www.kompas.com/skola/read/2020/01/27/100000369/wawancara--pengertian-dan-tahapan?page=all>.

pertanyaan dan mencatat semua informasi yang dibutuhkan dengan benar.³⁸ Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan wawancara beberapa pelaku usaha butik *custom* yang ada di Kabupaten Kulon Progo dan beberapa konsumen terkait.

b. Observasi

Observasi ialah sebuah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data setelah data diperoleh, tujuan penelitian hukum yang berkaitan adalah mencatat perilaku hukum sebagaimana terjadi di dalam kenyataan.³⁹ Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi di beberapa butik *custom* di Kabupaten Kulon Progo, yaitu di Auzora Butik dan Aksara Attire.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan untuk mengumpulkan literatur perundang-undangan, karya ilmiah, dan buku yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

6. Analisis Data

Dalam penelitian ini, dalam menganalisis data menggunakan metode penelitian bersifat deskriptif analitis. Analisis data nantinya akan merangkum data dari hasil wawancara, observasi, dan studi kepustakaan yang akan dianalisis dengan analisis data kualitatif.

³⁸ Ishad, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis Serta Disertasi*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2017), hlm. 115

³⁹ *Ibid.*

Sehingga dalam penarikan kesimpulan nantinya dapat dirumuskan dalam kalimat deskriptif.

G. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan sistematika sebagai berikut:

Pertama, BAB I merupakan pendahuluan yang terdiri dari 7 (tujuh) Sub bab, yaitu: latar belakang; rumusan masalah; tujuan dan kegunaan; telaah pustaka; kerangka teoretik; metode penelitian; dan sistematika pembahasan.

Kedua, BAB II merupakan tinjauan terkait teori yang digunakan oleh penyusun dalam penelitian, yaitu teori perlindungan hukum, teori perlindungan konsumen dan teori tanggung jawab.

Ketiga, BAB III merupakan pembahasan terkait objek penelitian. Pada bab ini berisi tentang uraian data lapangan atau data terkait dengan objek penelitian, yaitu gambaran umum terkait profil Auzora Butik dan Aksara Attire yang bertujuan untuk dapat menggambarkan bentuk objek dari penelitian.

Keempat, BAB IV yang berisi analisis yang berupa deskripsi, argumentasi terhadap tanggung jawab pelaku usaha butik *custom* di Kabupaten Kulonprogo dan kesesuaian bentuk tanggung jawab pelaku usaha butik *custom* di Kabupaten Kulon Progo terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kelima, BAB V merupakan penutup yang berisi kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian yang dibahas dan juga saran yang berupa kritik, masukan, atau rekomendasi terkait fenomena permasalahan yang ada dalam penelitian ini baik dalam bentuk rekomendasi akademis maupun praktis.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha butik *custom* di Kabupaten Kulonprogo terhadap pesanan yang tidak sesuai dengan permintaan konsumen berupa perbaikan produk dengan *merevisi* ulang, penggantian produk seperti menyewakan dibutik lain, pengembalian uang jahit, memberikan *refund* 100%, atau tergantung pada kesepakatan yang ada.
2. Bentuk tanggung jawab dengan kesesuaian Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dilakukan pelaku usaha butik di Kabupaten Kulon Progo sebagian sudah sesuai dan sebagian belum sesuai. Hal tersebut dibuktikan dengan sebagian bentuk tanggung jawab yang telah sesuai oleh undang-undang dilakukan oleh pelaku usaha dengan memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami oleh konsumen dan sebagian terdapat pelaku usaha yang belum sesuai dengan ketentuan undang-undang disebabkan tidak memberikan kompensasi ganti rugi terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen. Ditegaskan dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha untuk menjamin suatu produk yang dijual

sesuai dengan informasi yang disampaikan kepada konsumen dan di produksi, serta memberikan kompensasi ganti rugi atau penggantian apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam hal ketidaksesuaian barang dengan pesanan, pelaku usaha diharuskan memberikan solusi, seperti pengembalian atau perbaikan barang. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha untuk memenuhi hak tersebut.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, maka penulis merekomendasikan beberapa saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada peneliti selanjutnya untuk lebih dikuatkan mengenai argumentasi atau wawancara terhadap konsumen, dikarenakan penelitian ini memiliki keterbatasan akses wawancara terhadap konsumen.
2. Kepada pelaku usaha atau pemilik butik hendaknya dapat memberikan pemahaman serta penjelasan kepada konsumen dengan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh konsumen, sehingga tidak akan terjadi kesalahpahaman mengenai desain di akhir penyelesaian hasil produksi, pelaku usaha dapat lebih cermat untuk meneliti segala format order konsumen agar tidak terjadi

tumpang tindih, dan memilih ekspedisi yang dapat menjamin jangkauan suatu lokasi dengan estimasi yang tepat.

3. Kepada para konsumen atau pengguna jasa butik diharapkan lebih mampu memahami desain dengan kesesuaian ukuran yang diinginkan, serta memahami isi perjanjian yang telah disepakati bersama oleh pelaku usaha dari masing-masing butik.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 tentang
Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan
Konsumen

Buku

Arikunto, Suharsimi, *Managemen Penelitian*, Cet ke 2, Jakarta: PT.Renika Cipta, 1993.

Az Nasution, Dalam Muhammad Qustulani. *Modul Mata Kuliah Hukum Perlindungan Konsumen*, Tangerang: PSP Nusantara Press, 2018.

Azheri, Busyra, *Corporate Social Responsibility dari Voluntary menjadi Mandotary*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012).

Bachtiar, Maryati, *Buku Ajar Hukum Perikatan*, Pekanbaru : Witra Irzani, 2007.

Barkatullah, Abdul Halim, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010.

Barkatullah, Abdul Halim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*, Yogyakarta: FH UII Press, 2009.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2018.

Dewi, Eli Wuria, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.

Garner, Bryan A, *Black's Law Dictionary*, Eight Edition, St. Paul, Minnesota: Westb Publishing, 1999.

Harahap, Yahya *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Bandung, 1986.

Ishad, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis Serta Disertasi*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2017.

Kelsen, Hans, *Teori Hukum Murni*, alih bahasa Ashidique Jimly dan Ali Safaat, Jakarta Pusat: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI, 2006.

Kelsen, Hans, *Teori Hukum Murni*, alih bahasa Raisul Mutaqien, Bandung : Nuansa & Nusa Media, 2006.

Khairandy, Ridwan, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan Bagian Pertama*, FH UII, 2013.

Komariah, *Edisi Revisi Hukum Perdata*, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2001.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Kusumaatmadja, Mochtar, dalam Agus Suwandono, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Terbuka, 2015.

Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta: Liberti,

1986.

- Miru, Ahmadi dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan*, Jakarta, Rajagrafindo Persada, 2011.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Miru, Ahmadi, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Press, 2013.
- Muchsin, Philipus M, dan Sarjipto Rahardjo dalam C.S.T. Kansil. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press, 2020.
- Otoritas Jasa Keuangan, *Strategi Perlindungan Konsumen Keuangan Tahun 2013-2027*, Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia, 2017.
- Prodjodikoro, Wirdjono, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Bandung : CV. Mandar maju, 2000.
- Sidik, Salim H, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*, Cetakan 1, Jakarta: Sinar Grafika, 2003.
- Soeyono dan Siti Ummu, *Hukum Kontrak*, Semarang: Universitas Sultan Agung, 2003.
- Subekti, R, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta : PT.Intermasal, 2002.
- Widiarty, Wiwik Sri *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*, Yogyakarta: Publika Global Media, 2024.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

Skripsi dan Jurnal

- Agustin, Nur Farida Tri, dkk “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Penggunaan Antigen Bekas pada Covid-19”, *Supremasi Hukum: Jurnal Kajian Ilmu Hukum*, 2022, Vol. 2, No.1, hlm. 83-103, DOI: <https://ejournal.uin-suka.ac.id/syariah/Supremasi/article/view/2690/1843>.
- Almar, Ikramullah, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pakaian Dalam Hal Terjadi Wanprestasi (Suatu Penelitian Pada Suka Makmue Tailor Kec. Seunagan Kab. Nagan Raya)”, *Skripsi Universitas Syiah Kuala*, (2016).
- Arifin, Jajang, “Perlindungan Konsumen Atas Wanprestasi Developer Terhadap Bangunan KPR Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Universitas Wiralodra*, (2019).
- Aula, Indi Millatul dan Akhmad Budi Cahyono, “Pembatalan Perjanjian Secara Sepihak Akibat Wanprestasi (Studi Putusan-Putusan Pengadilan dan Perbandingan di Negara-Negara Civil Law” *Lex Patrimonium*, Vol. 2, No.2, (2023).
- Berata, Bagus Made Bama Anandika, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit And Run”, *Skripsi Hukum Bisnis Fakultas Universitas*

Udayana.

- Bernada, Tetanoe, “Upaya Perlindungan Hukum Pada Konsumen Dalam Transaksi E-Commers Untuk Mendukung Petumbuhan Ekonomi Digital di Indonesia”, *Jurnal Hukum dan Peradilan*, Vol. 6, No. 1, (Mei 2017).
- Dewi, Putu Eka Trisna, “Balancing Innovation and Regulation: Legal Protections for Consumers in Indonesia’s Rapidly Expanding E-Commerce Sector”, *Jurnal Magister Hukum Udayana*, Vol. 13, No. 1, (Mei 2024).
- Dyani, Vina Akfa, “Pertanggungjawaban Hukum dan Perlindungan Hukum Bagi Notaris dalam Membuat Party Acte”, *Lex Runaissance*, Vol.2, No. 1, (Januari 2017).
- Elvandari, Siska, dkk, “Pengendalian Pencemaran Lingkungan Atas Keberadaan Tambak Udang Ilegal di Batang Anai Kabupaten Padang Pariaman Sebagai Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Kesehatan Masyarakat”. *UNES Law Review*, Vol. 6, No. 2, (Desember 2023).
- Fitri, Beby Suryani, dkk, “Asasn Ultimum Remedium The Last Resort Principle Terhadap Pelaku Usaha dalam Hukum Perlindungan Konsumen”, *Doktrina: Journal of Law*, Vol. 4, No. 1, (April 2021).
- Hadi, Nanang Faisol dan Nur Kholik Afandi, “Literatur Review is A Part of Research”, *Sultra Educational Journal*, Vol. 1, No.3, (Desember 2021).
- Indayanti, Soesi dan Fajar dian Aryani, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Akibat Pebuatan Melawan Hukum dalam Pelaksanaan Perjanjian”, *Diktum: Jurnal Hukum*, Vol. 7, No 1, (Mei 2019).
- Luthfi, Fuad, dkk, “Hubungan Pelaku Usaha dan Konsumen Menurut Tinjauan Hukum Transaksi Elektronik”. *Justices: Journal of Law*. Vol 3, No 2 (2024).
- Mahaputra, Gede Agustya, dkk, “Consumer Protection Law for Advertising Damage Based on the Value of Justice in Indonesia”, *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, Vol. 4 No.9, (September 2021).
- Marsukhin, “Rekonstruksi Regulasi Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Rangka Mewujudkan Perlindungan Konsumen yang Berbasis Nilai Keadilan”, *Tesis Universitas Islam Sultan Agung*, (2023).
- Prabowo, Muchammad Shidqon dan Dewi Sulistyaningsih, “Reformulation of Consumer of Protection Legal Policies in the Digital Business Era in Indonesia”, *Diponegoro Law Review*, Vol. 08, No. 01, (April 2023).
- Pramuraharjo, Hemi, dkk, “Prinsip “Presumption of Liability” Dikaitkan dengan Release and Discharge Sebagai Persyaratan Pembayaran Kompensasi Meninggalnya Penumpang Awak Penumpang Akibat Kecelakaan Pesawat Udara Penerbangan Dalam Negeri”, *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora dan Politik*, Vol. 3, No. 2, (Februari, 2023).

- Prawira, Ilham Abdi, “Kompensasi Ganti Rugi Bunga dalam Prespektif Hukum Islam”, *Supremasi Hukum: Jurnal Kajian Ilmu Hukum*, 2022, Vol. 2, No.1, hlm 21-44, DOI: <https://ejournal.uin-suka.ac.id/syariah/Supremasi/article/view/2632/1833>.
- Reich, Norbert “Protection of Consumers Economic Interests by the EC.” *Sydney Law Review*, (March 1992).
- Shidarta dalam Putu Rido Widiya Widiyana, Anak Agung Istri Agung, dan Ni Gusti Ketut Sri Astiti, “Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Mutlak (Strict Liability) dalam Hukum Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Konstruksi Hukum*, Vol. 2, No. 2, (Mei 2021).
- Utomo, Ayub A, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Produk Cacat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Lex Privatum*, Vol. II, No. 6, (September 2019).
- Wahyudi, Afri Erich, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Online di Pekanbaru Terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Penerimaan Barang yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian”, *Skripsi Universitas Islam Riau*, (2022).
- Zeva, Naila “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Barang yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Aplikasi Belanja Online Shopee (Studi Analisis Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)”, *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, (2024).

Internet

- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia. Diambil 2 Januari 2025, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>.
- DA, A. T. (t.t.). *Buah Pemikiran Prof Retno Murni Soal Penguatan Perlindungan Konsumen*. hukumonline.com. Diambil 11 November 2024, dari <https://www.hukumonline.com/berita/a/buah-pemikiran-prof-retno-murni-soal-penguatan-perlindungan-konsumen-lt5e0477d723f70/>.
- Dinas Perindustrian dan Perdagangan, “Permasalahan dan Hambatan Pencapaian Target Kinerja DISPERINDAG DIY”, diakses pada tanggal 23 Oktober 2024, <https://disperindag.jogjaprovo.go.id/permasalahan-dan-hambatan-pencapaian-target-kinerja-disperindag-diy-berita-024d7f84fff11dd7e8d9c510137a2381>
- Dua Profesor Ini Bicara tentang Pengujian UU Perlindungan Konsumen. (t.t.). Diambil 11 November 2024, dari <https://www.hukumonline.com/berita/a/dua-profesor-ini-bicara-tentang-pengujian-uu-perlindungan-konsumen-lt55dad2d0a3f1d/>.
- Pengertian Butik dan Perbedaannya dengan Modiste dan Konveksi. Diambil 2 Januari 2025, https://mitramulia.com/blog/public/C_detailProduct/viewProduct/427/Pengertian-Butik-dan-Perbedaannya-dengan-Modiste-dan-

[Konveksi?srsltid=AfmBOoqfSQYuebQok9jBhw-MS9JozHGyXTFxnJUfWZ5fXJG6t1SjfQep.](https://www.kompas.com/skola/read/2020/01/27/100000369/wawancara--pengertian-dan-tahapan?page=all)

Putri, Arum Sutrisni, *Wawancara: Pengertian dan Tahapan*, Diakses pada tanggal 15 November 2024, <https://www.kompas.com/skola/read/2020/01/27/100000369/wawancara--pengertian-dan-tahapan?page=all>.

Rangkuti, Maksum, *Hukum Kontrak Pengertian, Asas, Prinsip, Syarat dan Contohnya*. (t.t.). Diambil 19 Oktober 2024, dari <https://fahum.umsu.ac.id/hukum-kontrak-pengertian-asas-prinsip-syarat-dan-contohnya/>.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA