



**TANGGUNG JAWAB PERDATA BARBERSHOP “HARRY
SAE” DALAM MELAYANI KONSUMEN :
PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi
Pada Fakultas Hukum Universitas Cenderawasih*

Oleh:

AGUSTINUS FADIRSYAIR
NIM. 2020021014083

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui

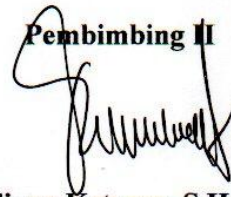
Pada tanggal, 23 Oktober 2024

Pembimbing I



Dr. William H. Reba, S.H., M.Hum
NIP. 19620909 199103 1 001

Pembimbing II



Dahliana Ketaren, S.H., M.H
NIP. 19780527 200112 2 003

Mengetahui

Ketua Bagian Hukum Perdata



Daniel Tanati, S.H., M.H.
NIP. 19730429 200212 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji
Pada tanggal, 23 Oktober 2024

TIM PENGUJI

Ketua/Anggota

Dr. William H. Reba, S.H., M.Hum
NIP. 19620909 199103 1 001

(.....)

Sekretaris/Anggota

Dahlia Ketaren, S.H., M.H
NIP. 19780527 200112 2 003

(.....)

Anggota

Dr. Onesimus Sahuleka, S.H., M.Hum
NIP. 19600127 198902 1 001

(.....)

Anggota

Dr. Kadir Katjong, S.H., M.A
NIP. 19591207 198803 1 001

(.....)

Anggota

Dr. Karel V. B. Baransano, S.H., M.H
NIP. 19791220 200812 1 002

(.....)

ABSTRAK

Penelitian dengan judul “**Tanggung Jawab Perdata Barbershop “Harry Sae” Dalam Melayani Konsumen : Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen**”. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja bentuk tanggung jawab barbershop “Harry Sae” terhadap konsumen di Kota Jayapura dan mengetahui bagaimana implementasi hukum perlindungan konsumen terkait tanggung jawab tersebut di Kota Jayapura

Metode pendekatan digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan normatif yaitu untuk menemukan aturan tentang perlindungan konsumen dan juga metode pendekatan hukum empiris yaitu untuk mengkaji hukum dalam kenyataan.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa *Barbershop* “Harry Sae” telah berupaya menjalankan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. “Harry Sae” secara konsisten menjaga kualitas layanan dengan menyediakan fasilitas yang nyaman, kebersihan yang baik, serta pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan kompetensi pelayanan. Barbershop ini juga menunjukkan komitmen dalam menangani keluhan konsumen dengan menyediakan mekanisme pengembalian uang dan rekomendasi pegawai yang lebih berpengalaman, sehingga mengedepankan kepuasan konsumen. 2. Selain itu, “Harry Sae” mematuhi standar yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen, seperti memberikan informasi yang jelas terkait harga dan layanan yang ditawarkan, menjaga keselamatan serta kebersihan lingkungan usaha, serta bertanggung jawab atas potensi kerugian yang dialami konsumen. Barbershop ini juga memperlihatkan itikad baik dengan terus meningkatkan kualitas layanan melalui survei dan masukan konsumen, serta menjaga keterbukaan dan transparansi dalam pelaksanaan usahanya.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Kualitas Layanan, Hak Konsumen, Tanggung Jawab Pelaku Usaha, *Barbershop*.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto : *In The Name Of Jesus Christ* “Direndahkan dimata manusia,
ditinggikan dimata Tuhan, *Prove Them Wrong*”

“Aku ditolak dengan hebat sampai jatuh, tetapi Tuhan menolong
aku.”

(Alkitab : Mazmur 118:13)

Persembahan :

Skripsi ini kupersembahkan :

1. Kedua Orang Tua Ku Ayahanda Tercinta Petrus Fadirsyair Ibunda tercinta
Wilellmina Watunglawar
2. Saudara-saudari Terkasih Reka Fadirsyair, Fita Fadirsyair, Itin Watunglawar,
dan Mele Fadirsyair
3. Almamater Kebanggaanku Fakultas Hukum Universitas Cenderawasih

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis naikan kehadiran Tuhan Allah Maha Kudus yang hanya oleh kasih dan berkat-Nya sehingga dapat merampungkan penulisan skripsi ini sebagaimana mestinya.

Penulisan skripsi yang berjudul : “Tanggung Jawab Perdata Barbershop “Harry Sae” Dalam Melayani Konsumen : Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen” dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Fakultas Hukum Universitas Cenderawasih Jayapura.

Dalam merampungkan penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik yang bersifat materiil maupun moriil. Untuk itu pada kesempatan yang berbahagia tak lupa penulis menghaturkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Oscar Oswald O. Wambrau, S.E., M.Sc., Agr., selaku pejabat Rektor Universitas Cenderawasih Jayapura,
2. Bapak Prof. Dr. Frans Reumi, S.H., M.A., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Cenderawasih Jayapura yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dengan baik,
3. Bapak Daniel Tanati, S.H., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata yang telah memberikan motivasi dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik,
4. Bapak Dr. William H. Reba, S.H., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan masukkan dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini,

5. Ibu Dahliana Ketaren S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II yang sabar dan pengertian dalam mengarahkan serta memberikan saran yang baik selama pembimbingan,
6. Bapak dan Ibu Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Hukum Universitas Cenderawasih yang telah banyak membantu dan membekali penulis selama perkuliahan,
7. Segenap staf Administrasi Fakultas Hukum Universitas Cendrawasih yang dengan tulus dan sabar memberikan pelayanan Administrasi akademik selama penulis menempuh studi pada Fakultas Hukum Universitas Cendrawasih,
8. Keluarga besar Fadirsyair dan Watunglawar yang senantiasa memberikan saran untuk penulisan skripsi,
9. Teman-teman terkasih, Syabar, Alviann, Kenny, Maurids, Alki dan teman-teman kos hijau yang penulis tidak dapat menyebutkan namanya satu persatu yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini,
10. Serta kepada semua pihak yang namanya tidak sempat penulis sebutkan satu persatu yang berperan dalam merampungkan skripsi ini.

Akhir kata semoga skripsi yang terbatas ini tetap dapat bermanfaat bagi mahasiswa khususnya mahasiswa Fakultas Hukum. Terima Kasih.

Jayapura, 23 Oktober 2024

Penulis

Agustinus Fadirsyair
NIM. 2020021014083

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Tinjauan Pustaka	9
F. Metode Penelitian	10
BAB II KERANGKA TEORI	
A. Konsep Tanggung Jawab Perdata	13
B. Hukum dan Perlindungan Konsumen	22
C. Pengertian Tanggung Jawab	29
D. Wanprestasi	34
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
B. Bentuk Tanggung Jawab <i>Barbershop</i> “Harry Sae” Terhadap Konsumen Di Kota Jayapura	39
C. Implementasi Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Tanggung Jawab <i>Barbershop</i> “Harry Sae” di Kota Jayapura	47

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	56
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA