

**PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG MEMBELI
HANDPHONE REKONDISI TANPA ADANYA
INFORMASI YANG JELAS OLEH PELAKU
USAHA (STUDI PADA FORUM JUAL
BELI BATAM)**

SKRIPSI



**EMILIA NOVA LINA SIAGIAN
NIM. 190574201033**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2023**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG MEMBELI
HANDPHONE REKONDISI TANPA ADANYA
INFORMASI YANG JELAS OLEH PELAKU
USAHA (STUDI PADA FORUM JUAL
BELI BATAM)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Hukum (S.H)



**EMILIA NOVA LINA SIAGIAN
NIM. 190574201033**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2023**

LEMBAR PERSEMBAHAN

Yesaya 41 : 10 TB

“Jangalah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan”.

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya tercinta Bapak Krisman Siagian dan Ibu Nurija Simbolon, terimakasih atas segala doa, pengorbanan dan perjuangannya yang sangat luar biasa sehingga saya dapat meraih gelar sarjana Hukum. Skripsi ini juga saya persembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi, yaitu kakak saya Debora Siagian, adik-adik saya Amos Kevin Siagian dan Fillia Junita Siagian. Serta kepada orang yang turut membantu, memberikan doa, semangat dan dukungan kepada saya.

Thanks for myself who has been strong and never give up until now.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Emilia Nova Lina Siagian
Nomor Induk Mahasiswa : 190574201033
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Yang Membeli
Handphone Rekondisi Tanpa Adanya Informasi
Yang Jelas Oleh Pelaku Usaha (Studi Pada Forum
Jual Beli Batam).

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 25 Juli 2023
Yang Membuat Pernyataan,



Emilia Nova Lina Siagian
NIM. 190574201033

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa:

Nama : Emilia Nova Lina Siagian

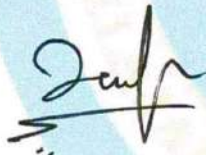
Nomor Induk Mahasiswa : 190574201033

Program Studi/Departemen : Ilmu Hukum/Hukum Perdata

Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Yang Membeli
Handphone Rekondisi Tanpa Adanya Informasi
Yang Jelas Oleh Pelaku Usaha (Studi Pada Forum
Jual Beli Batam).

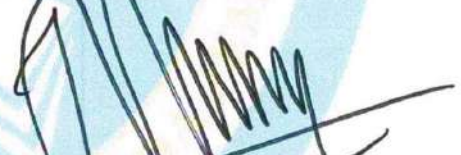
Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 24/7/2023
Pembimbing Utama,



Lia Nuraini, S.H., M.H.
NIP. 199007232019032015

Menyetujui, tanggal: 12/7/2023
Pembimbing Pendamping,



Irwandi Syahputra, S.H., M.H.
NIP. 199407192019031007

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Hukum



Irman, S.H., M.H.
NIP.198812252019031010


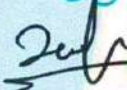



PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Emilia Nova Lina Siagian
Nomor Induk Mahasiswa : 190574201033
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Yang Membeli
Handphone Rekondisi Tanpa Adanya Informasi
Yang Jelas Oleh Pelaku Usaha (Studi Pada Forum
Jual Beli Batam).

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 31 Juli 2023 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Muhammad Fajar Hidayat, S.H., M.H. Ketua (.....) 
NIP. 198706072022031006
2. Lia Nuraini, S.H., M.H. Anggota 1 (.....) 
NIP. 199007232019032015
3. Irwandi Syahputra, S.H., M.H. Anggota 2 (.....) 
NIP. 1994071920190301007
4. H. Hendra Arjuna, SH., M.H. Anggota 3 (.....) 
NIP. 196612021997031003
5. Pery Rehendra Sucipta, SH., M.H. Anggota 4 (.....) 
NIP. 198808212014041001

Disahkan Oleh:
Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H.
NIP. 198109292015041002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Yang Membeli Handphone Rekondisi Tanpa Adanya Informasi Yang Jelas Oleh Pelaku Usaha (Studi Pada Forum Jual Beli Batam)”**. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA., selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.
2. Bapak Dr. Oksep Adhyanto S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Bapak Irman S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Bapak Irwandi Syahputra S.H., M.H., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji. Serta selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang senantiasa selalu memberikan dukungan dan bimbingan. Terima kasih atas segala bimbingan,

tenaga, waktu, serta pikiran yang telah dicurahkan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Lia Nuraini S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Utama yang senantiasa selalu memberikan dukungan dan bimbingan. Terima kasih atas segala bimbingan, tenaga, waktu, serta pikiran yang telah dicurahkan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji atas segala pengetahuan, pengalaman, ilmu, serta bantuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Kepada instansi BPSK Kota Batam selaku tempat penelitian penulis yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang penulis perlukan serta seluruh pihak yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada keluarga besar penulis yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada sahabat-sahabat penulis, Cica Afrita Sari, Intan Baiduri, Ismawati, Dewi Zefanya, Shine Azizah yang menjadi tempat untuk bercerita selama masa perkuliahan dari semester satu hingga saat ini, dan menjadi sahabat yang selalu memberikan dukungan serta semangat selama masa perkuliahan.
10. Kepada Ipin saya Selpi Putri Rezeki, yang menjadi sahabat terbaik dari proses pengajuan judul, membuat up, sempro, hingga sidang akhir yang selalu memiliki jadwal bersamaan dan menjadi tempat untuk saling memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Kepada sahabat-sahabat SMA penulis Rany, Citra, Bunga, Lulu, Sri, Cici, Valentine, dan Enjel yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada teman-teman penulis, Yetty Sulistiana, Nurul Azzahra, Febrina, dan Nurul Tiara Fitri yang menjadi teman dalam menyelesaikan skripsi di perpustakaan kampus dan yang selalu memberikan dukungan moral kepada penulis.
13. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan yang ada di Program Studi Ilmu Hukum terkhusus untuk Angkatan 2019 yang menjadi teman saling memberi semangat serta motivasi selama masa perkuliahan.

Akhir kata, hanya ucapan terimakasih serta doa yang penulis bisa ucapkan semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi para pembaca, sebagai bahan referensi dan juga dapat menjadi pengembangan Ilmu Pengetahuan.

Tanjungpinang, 25 Juli 2023

Penulis



Emilia Nova Lina Siagian
NIM. 190574201033

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Emilia Nova Lina Siagian
Nomor Induk Mahasiswa : 190574201033
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Perlindungan Konsumen Yang Membeli Handphone Rekondisi Tanpa Adanya Informasi Yang Jelas Oleh Pelaku Usaha (Studi Pada Forum Jual Beli Batam).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada tanggal : 25 Juli 2023

Yang menyatakan,

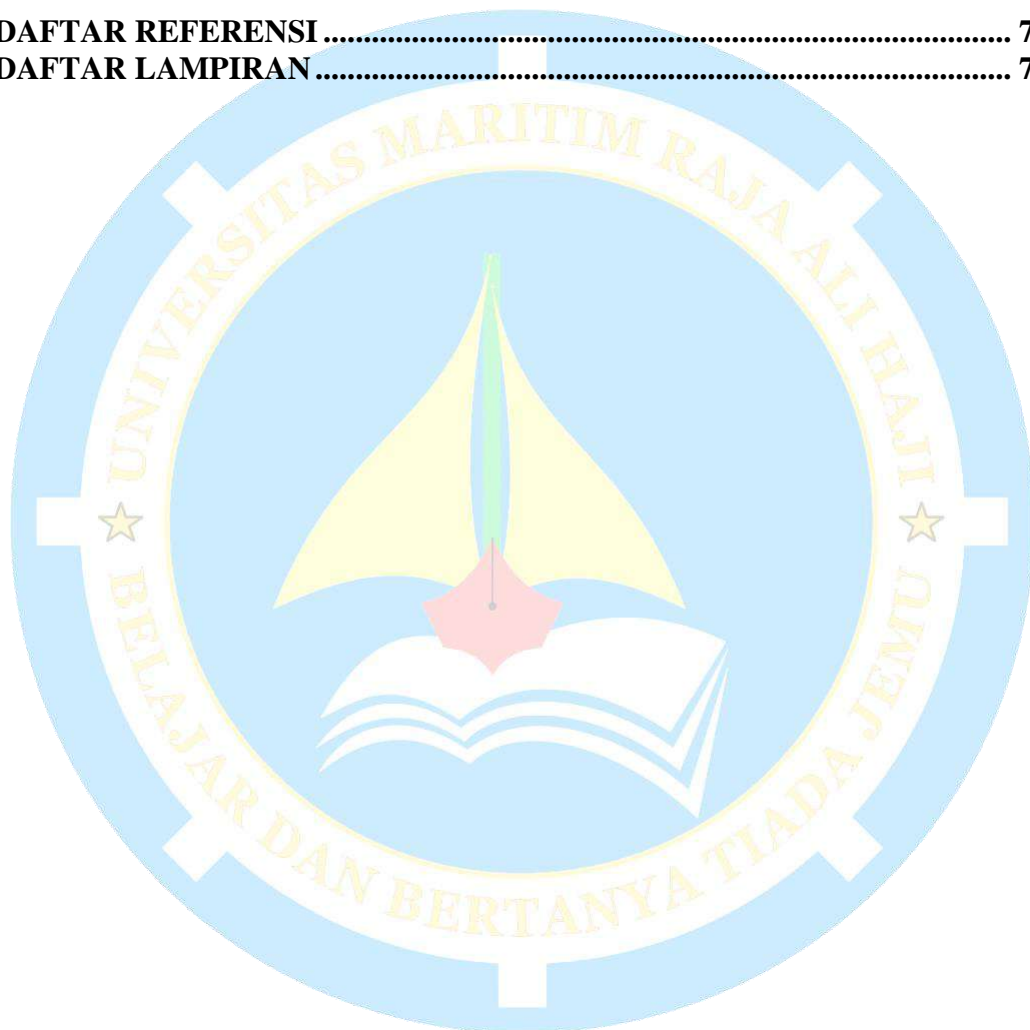


Emilia Nova Lina Siagian
NIM. 190574201033

DAFTAR ISI

SAMPUL (COVER)	
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN	iv
PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Tinjauan Pustaka	8
2.2. Kerangka Teori	28
2.3. Kerangka Pemikiran	31
2.4. Definisi Konsep	32
BAB 3 METODE PENELITIAN	36
3.1. Pendekatan Penelitian	36
3.2. Objek Dan Lokasi Penelitian	36
3.3. Fokus Penelitian	37
3.4. Sumber Data	37
3.5. Teknik Pengumpulan Data	39
3.6. Informan	40
3.7. Teknik Analisa Data	41
3.8. Jadwal Penelitian	42

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	43
4.2. Hasil Penelitian	47
BAB 5 PENUTUP.....	70
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran	71
DAFTAR REFERENSI	72
DAFTAR LAMPIRAN	77



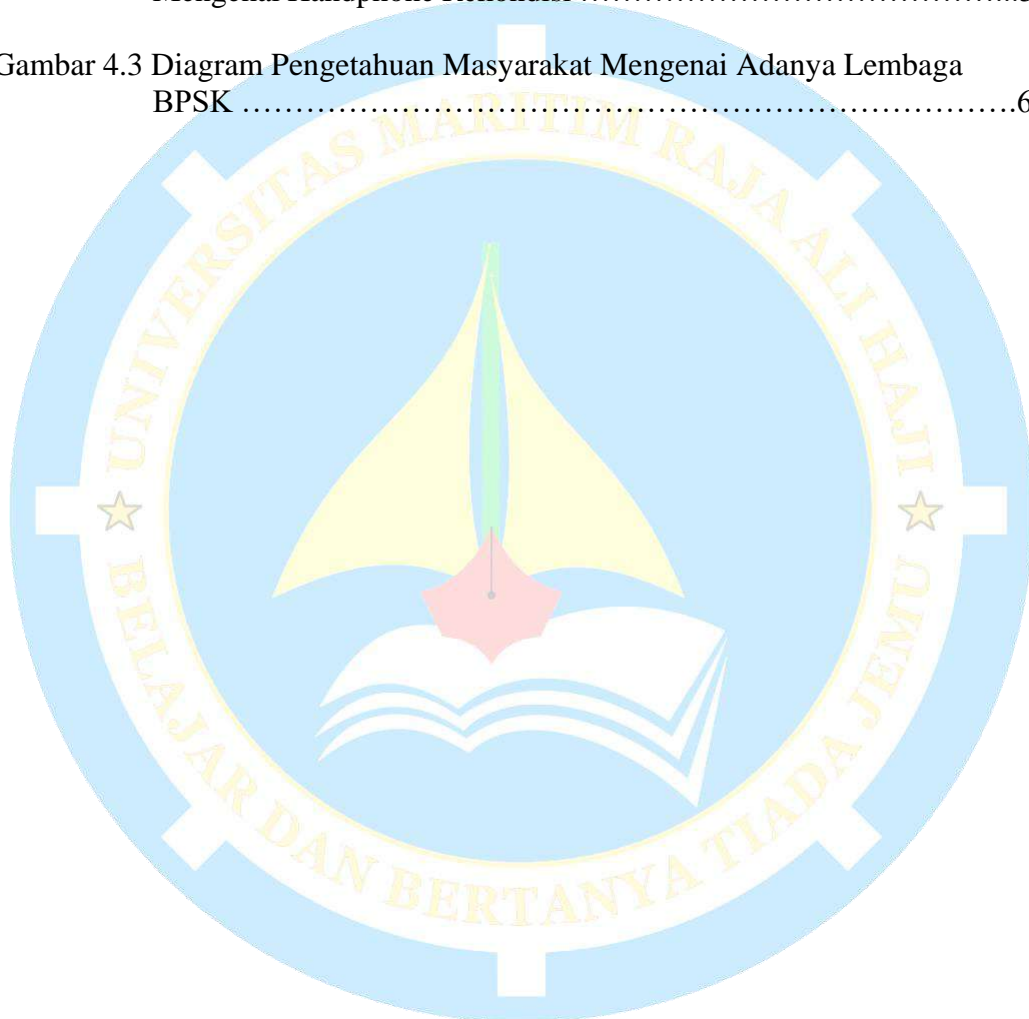
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Informan	41
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1 Diagram Merek Handphone Yang Dibeli Konsumen	56
Gambar 4.2 Diagram Pelaku Usaha Yang Tidak Memberikan Informasi Mengenai Handphone Rekondisi	59
Gambar 4.3 Diagram Pengetahuan Masyarakat Mengenai Adanya Lembaga BPSK	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara Kepada Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Batam.....	77
Lampiran 2 : Kuesioner Pertanyaan Kepada Konsumen	78
Lampiran 3 : Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing	83
Lampiran 4 : Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian	86
Lampiran 5 : Surat Rekomendasi Penelitian Dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	88
Lampiran 6 : Surat Telah Melaksanakan Penelitian Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Batam	89
Lampiran 7 : Surat Keputusan Penetapan Dosen Penguji Skripsi	90
Lampiran 8 : Surat Undangan Penguji Sidang Skripsi	93
Lampiran 9 : Dokumentasi Wawancara Bersama Bapak Wakil Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Batam.....	95