



**“PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERHADAP KASUS SUSU  
KEMASAN (STUDI KASUS SENGKETA ANTARA PT ULTRAJAYA MILK  
INDUSTRY & TRADING COMPANY TBK. MELAWAN RINI TRESNA  
SARI)”**

**PENULISAN HUKUM**

**Diajukan untuk melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna  
Menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum Pada Fakultas Hukum  
Universitas Diponegoro Semarang.**

**Disusun Oleh :**

**Nama : JANNETTE AGUSTINE SUBANDI**

**NIM : 11010113140377**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2017**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

**“PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERHADAP KASUS SUSU  
KEMASAN (STUDI KASUS SENGKETA ANTARA PT ULTRAJAYA MILK  
INDUSTRY & TRADING COMPANY TBK. MELAWAN RINI TRESNA  
SARI)”**

### **PENULISAN HUKUM**

**Diajukan untuk melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna  
Menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum Pada Fakultas Hukum  
Universitas Diponegoro Semarang.**

**Disusun Oleh :**

**Nama : JANNETTE AGUSTINE SUBANDI**

**NIM : 11010113140377**

Penulisan Hukum Dengan Judul Diatas Telah Disahkan  
dan Disetujui Untuk Diperbanyak.

Semarang, 24 Maret 2017

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Suradi, S.H., M.Hum  
NIP. 195709111984031003

Dr. Aminah, S.H., M.Si  
NIP. 196412041990032002

## HALAMAN PENGUJIAN

**“PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERHADAP KASUS SUSU  
KEMASAN (STUDI KASUS SENGKETA ANTARA PT ULTRAJAYA MILK  
INDUSTRY & TRADING COMPANY TBK. MELAWAN RINI TRESNA SARI)”**

Dipersiapkan dan disusun

Oleh :

Nama : Jannette Agustine Subandi

NIM : 11010113140377

Telah diujikan didepan Dewan Penguji  
Pada hari dan tanggal : Jumat, 24 Maret 2017

Dewan Penguji

Ketua

**Suradi, S.H., M.Hum.**

NIP. 195709111984031003

Anggota Penguji I

Anggota Penguji II

**Dr. Aminah, S.H., M.Si**

NIP. 196412041990032002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Diponegoro,

**Herni Widarnati, S.H., M.H.**

NIP. 19630708989032001

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Ilmu  
Hukum

**Prof. Dr. R. Benny Riyanto, S.H., M.Hum., C.N.**

NIP. 196204101987031003

**Marjo, S.H., M.Hum.**

NIP. 19581130198703001

## **HALAMAN 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, 24 Maret 2017

**Jannette Augustine Subandi**

**NIM. 11010113140377**

## **MOTTO HIDUP**

Fall seven times, stand up eight.

-Japanese Proverb-

**Kupersembahkan**

**Kepada-Mu Ya Allah atas limpahan rizky-Mu serta rahmat-Mu**

**Kepada AKBP Imam Subandi,SH.,M.Hum, dan Muliana S.H.,M.Si, kedua orang tuaku tercinta, yang tak henti-hentinya menyemangati dan mendoakan setiap langkahku**

**Kepada adikku tersayang Fernando Justiciano Subandi yang selalu siap menjadi pelipur lara**

**Kepada sahabatku Tari, Mei, Ozik, Bunpit, Rama, Tiras, Rara, Dian yang masih tetap setia bersamaku berjalan beriringan**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap Kasus Susu Kemasan (Studi Kasus Sengketa antara PT Utrajaya Milk Industry & Trading Company Tbk. melawan Rini Tresna Sari)”**

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

Penulis sangat menyadari bahwa sebagai seorang yang tengah menimba ilmu pengetahuan, kekurangan-kekurangan senantiasa menyertai. Dilandasi segala kekurangan serta kedangkalan pemikiran, akhirnya skripsi ini terselesaikan. Oleh karena itu penulis sangat berterima kasih apabila ada kritikan dan saran yang bersifat konstruktif untuk penyempurnaan skripsi ini.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, sehingga dalam pembuatan skripsi ini tidak sedikit bantuan, petunjuk, saran-saran maupun arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Diponegoro

2. Bapak Prof. Dr. R. Benny Riyanto, SH., M.Hum., C.N. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Suradi, SH., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan petunjuk, dorongan, serta semangat dalam pembuatan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Aminah, S.H.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang turut serta memberikan petunjuk, dorongan, serta semangat dalam pembuatan skripsi ini.
5. Ibu Herni Widarnati, S.H.,M.H.Selaku Dosen Penguji yang telah memberikan petunjuk, dorongan, serta nasehat dalam ujian skripsi ini.
6. Bapak Dr. Sukirno,S.H.,M.Si selaku Ketua Bagian Hukum Perdata
7. Bapak Purwoto,S.H.,M.H. selaku Dosen Waliyang telah banyak membantu dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam merencanakan penempuhan mata kuliah di tiap semesternya selama menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Diponegoro dan seluruh staff dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang
9. Sahabatku Tari, Mei dan Ozik yang selalu setia mendengarkan keluh kesahku dan turut menemani selama proses bimbingan
10. Teman seperjuangan yang membuat masa kuliahku menjadi lebih berwarna  
Dino, Mayang, Velly, Ijal, Fay, Yongki, Cahya, Kaka
11. Kak Arfian Setiantoro,S.H yang memberikan ide, arahan serta literatur pendukung selama pembuatan skripsi ini

12. *Lovely housemates* selama di Kelurahan Kebondalem, Anita, Mia, Syifa, Tika, Dessy, Piter, Sam, Bang Musa & Mas Rendra
13. Keluarga Besar UPK KSBA FH UNDIP Semarang yang selalu menyemangati
14. Pihak-Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis hanya dapat mendoakan mereka yang telah membantu dalam segala hal yang berkaitan dengan pembuatan skripsi ini semoga diberikan balasan dan rahmat dari Allah SWT. Peribahasa mengatakan “Tak Ada Gading Yang Tak Retak”, maka diperlukan kritik, saran dan perbaikan senantiasa sangat diharapkan dalam penulisan hukum ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Semarang, 24 Maret 2017

Penulis



## **ABSTRAK**

### **PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERHADAP KASUS SUSU KEMASAN (STUDI KASUS SENGKETA ANTARA PT ULTRAJAYA MILK INDUSTRY & TRADING COMPANY TBK. MELAWAN RINI TRESNA SARI)**

Penggunaan teknologi memungkinkan dihasilkannya suatu produk yang tidak sesuai dengan persyaratan keamanan dan keselamatan pemakai sehingga menimbulkan kerugian kepada konsumen. Seperti halnya kasus sengketa yang baru – baru ini terjadi terkait produk olahan pangan di Kota Bandung dimana terdapat endapan di dalam susu kemasan yang diproduksi oleh PT Ultrajaya Milk Industry & Trading Company Tbk. yang mengakibatkan anak dari Rini Tresna Sari mengalami keracunan makanan setelah mengkonsumsi susu kemasan tersebut.

Penulisan Hukum ini bertujuan Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam melindungi konsumen terhadap susu kemasan yang tercemar serta untuk mengetahui bentuk penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK antara konsumen dan pelaku usaha dalam sengketa susu kemasan yang tercemar

Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif. Spesifikasi penelitian ini adalah deskriptif analitis. Adapun jenis data yang digunakan adalah data sekunder. Setelah data dari studi kepustakaan terkumpul maka akan dianalisis menggunakan metode kualitatif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam melindungi konsumen terhadap susu kemasan yang tercemar ialah mengganti kerugian berupa uang serta bentuk penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK antara konsumen dan pelaku usaha dalam sengketa susu kemasan yang tercemar adalah dengan upaya mediasi.

**Kata Kunci:** Sengketa Konsumen, Susu Kemasan, PT Ultrajaya Milk Industry & Trading Company, Rini Tresna Sari.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGUJIAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO HIDUP .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB IPENDAHULUAN .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Perumusan Masalah</b> .....	5
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	5
<b>D. Kegunaan Penelitian</b> .....	6
<b>E. Sistematika Penulisan</b> .....	7
BAB IITINJAUAN PUSTAKA.....	9
<b>A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen</b> .....	9
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	9

2. Asas – Asas di dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen .....	13
3. Tujuan di dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen .....	14
4. Konsumen .....	17
5. Pelaku Usaha.....	20
6. Tinjauan tentang Tanggung Gugat .....	32
<b>B. Tinjauan Umum tentang Susu Kemasan.....</b>	<b>34</b>
1. Proses Produksi.....	35
2. Penyimpanan.....	36
3. Bahan Dasar .....	36
<b>C. Tinjauan Umum tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen.....</b>	<b>36</b>
1. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan .....	39
2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>
<b>A. Metode Pendekatan.....</b>	<b>49</b>
<b>B. Spesifikasi Penelitian.....</b>	<b>50</b>
<b>C. Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>50</b>
<b>D. Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>51</b>
<b>E. Metode Analisis Data .....</b>	<b>52</b>

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	53
<b>A. Hasil Penelitian</b> .....	53
I. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Melindungi Konsumen Terhadap Susu Kemasan yang Tercemar .....	53
II. Penyelesaian Sengketa yang dilakukan oleh BPSK antara Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Sengketa Susu Kemasan yang Tercemar .....	66
<b>B. Pembahasan</b> .....	70
BAB V PENUTUP .....	99
<b>A. Kesimpulan</b> .....	99
<b>B. Saran</b> .....	100
DAFTAR PUSTAKA .....	102