

**Implementasi Undang – Undang No 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen
Di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Cikarang**

SKRIPSI

**Diajukan untuk menempuh Ujian Strata Satu
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



Oleh:

NAMA : Lydya Verra Novianti

NPM : 41183522130002

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM '45' BEKASI**

2019

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Implementasi Undang – Undang No 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen Di Bank Central Asia
Kantor Cabang Pembantu Cikarang.

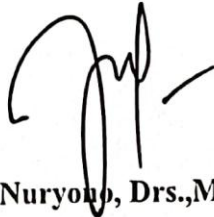
Penyusun : Lydya Verra Novianti

NPM : 41183522130002

Bekasi, 30 Agustus 2019

Mengetahui,

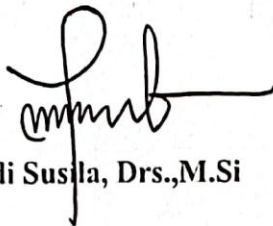
Pembimbing



Rahmat Nuryono, Drs.,M.Si

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Adi Susila, Drs.,M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

Implementasi Undang – Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan
Konsumen Di Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Cikarang

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Lydia Verra Novianti

41183522130002

Telah di uji dihadapan Dewan Penguji

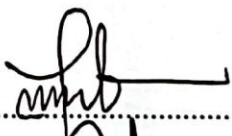



Pada Tanggal: 30 Agustus 2019

Dan telah dinyatakan lulus/Disahkan:

Di Universitas Islam “45” Bekasi

Pada Tanggal: 30 Agustus 2019

Dewan Penguji :

Ketua	: Adi Susila, Drs. M.si	(..... )
Anggota	: Rahmat Nuryono, Drs. M.Si	(..... )
Anggota	: Dila Novita, S.Sos, M.Si	(..... )
Anggota	: Abdul Muis, Drs.M.Si	(..... )

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Lydya Verra Novianti

NPM : 41183522130002

Tanda Tangan :



Tanggal : 30 Agustus 2019

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Islam "45", saya bertandatangan di bawah ini:

Nama : Lydya Verra Novianti
NPM : 41183522130002
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Islam "45" **Hak Bebas Royalti Non eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Implementasi Undang – Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Cikarang

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Islam "45" berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di Bekasi

Pada tanggal: 30 Agustus 2019



Lydya Verra Novianti



1. Nama : Lydya Verra Novianti
2. Tempat tanggal lahir : Jakarta, 14 Nopember 1994
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Kewarganegaraan : Indonesia
5. Alamat : Perum Grand Residence Cluster Prapanca 2 BB6
No 10 Bekasi
6. Agama : Islam
7. No Hp : 081283230733
8. Nama Orang Tua
 - Ayah : Syafran Tanjung (Almarhum)
 - Ibu : Anny Suhaety
9. Riwayat Pendidikan
 - SD Negeri 01 Pagi Sumur Batu Kemayoran : Tahun 2001 - 2007
 - SMP Negeri 269 Jakarta Pusat : Tahun 2007 - 2010
 - SMA Negeri 9 Bekasi : Tahun 2010 - 2013
 - Diterima sebagai mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam "45"
Bekasi pada tahun 2013
10. Riwayat Pekerjaan
 - PT. Central Sentosa Finance : Maret 2015 - Januari 2017
 - PT. BCA Tbk : Januari 2017 - Januari 2019
 - PT. UOB Indonesia : Juli 2019 – Juli 2021

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala atas limpahan karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Implementasi UU no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Cikarang".

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat ujian sarjana strata satu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam "45" Bekasi. Penyusunan skripsi ini tak lepas dari dukungan beberapa pihak yang membantu secara langsung maupun tidak langsung sehingga dapat selesai dengan baik. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rahmat Nuryono, Drs., M.Si selaku Dosen pembimbing, yang membantu saya untuk menyelesaikan Skripsi ini serta mengarahkan Skripsi ini.
2. Bapak Adi Susila, Drs., M.si selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
3. Bapak Yanto Supriyanto, Drs., M.si selaku Dekan Fisip Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.
5. Ayahanda Alm Syafran Tanjung yang semasa hidupnya selalu mendoakan saya, serta Ibunda tercinta Anny Suhaety yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Suami tercinta Erwin Rialdy Ramadhan S.Ds. yang telah membantu saya dan mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi ini

7. Anak- anak tercinta saya Al-Ghaniyy Erlya Arsyandendra, dan Diandra Erlya Almahyra yang membuat saya bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Kakak tercinta, antara lain: Khufrana Puspita Dewi, Widya Suci Ramadhani, Tri Purwanto Gigih dan Aulia Fadli, yang selalu memberi dukungan dan doa.
9. Staff Tata Usaha FISIP Unisma Bekasi.
10. Intan Purnamasari dan Amelia Ayu yang membantu dan mendukung saya untuk mengerjakan Skripsi ini dengan bersama.
11. Rekan-rekan seperjuangan yaitu mahasiswa dan mahasiswi FISIP Unisma Bekasi.
12. Teman-teman Acepasiz, Suci dan Nina, serta teman-teman BCA KCP Cikarang selaku sahabat dan teman saya yang memberikan support dan doa.
13. Dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya serta doa yang kalian berikan.

Penulis berharap pembaca dapat memahami isi dari skripsi ini. Namun penulis menyadari penulisan skripsi ini memiliki banyak kekurangan. Untuk itu penulis berharap adanya kritik dan saran dalam memperbaiki penulisan skripsi ini. Atas segala kekurangannya penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Atas perhatian dan dukungannya penulis mengucapkan terima kasih.

Bekasi, 30 Agustus 2019



Lydya Verra Novianti

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DI BANK CENTRAL ASIA KANTOR CABANG
PEMBANTU CIKARANG**

Lydia Verra Novianti

Universitas Islam “45” Bekasi

lydyanovianti@gmail.com

ABSTRAK

Bank merupakan lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha dengan menarik dana langsung dari masyarakat, maka dalam melaksanakan prinsip-prinsip pengelolaan bank, yaitu dengan adanya prinsip kepercayaan antara nasabah. Dengan kondisi demikian maka bank adalah lembaga yang sangat mengandalkan kepercayaan masyarakat. Guna tetap mengacu undang-undang yang mengatur yaitu Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui dan menganalisis tentang Implementasi Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Cikarang serta menganalisis peran pemerintah dalam perlindungan hukum terhadap konsumen di Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Cikarang. Metode yang dipakai dalam penelitian skripsi ini metode kualitatif. melalui observasi partisipan lokasi penelitian di Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Cikarang, serta melakukan wawancara mendalam kepada para narasumber dengan tehnik *purposive sampling*. Sampel ini terdiri dari berbagai macam narasumber dalam penelitian ini yaitu beberapa staff karyawan serta beberapa nasabah yang datang bertransaksi di Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Cikarang, serta dengan studi kepustakaan yang dilakukan melalui buku-buku yang berhubungan dengan penulisan skripsi, keterangan-keterangan yang berasal dari narasumber serta artikel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Cikarang telah melakukan penerapan yang sesuai dengan perlindungan konsumen menurut Undang – Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan cara pelaku usaha bertanggung jawab, menjalin rasa kepercayaan antara pihak pelaku usaha dan konsumen serta mendapatkan haknya secara benar dan sesuai.

Kata Kunci: Bank; Perlindungan Konsumen; Undang-undang No 8 Tahun 1999

**IMPLEMENTASI UNDANG–UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DI BANK CENTRAL ASIA KANTOR CABANG
PEMBANTU CIKARANG**

Lydia Verra Novianti

Bekasi "45" Islamic University

lydyanovianti@gmail.com

ABSTRACT

Banks are financial institutions that conduct business activities by attracting funds directly from the public, so in implementing the principles of bank management, namely the existence of the principle of trust between customers. With these conditions the bank is an institution that relies heavily on public trust. In order to continue referring to the law that regulates namely Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Consumer protection for bank customers so that as the consumer has the right and obligation to make complaints and get a sense of security and justice. In order for businesses and consumers to obey the law and obtain justice in the implementation of consumer protection in accordance with Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The purpose of this study is to find out and analyze the Implementation of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection in the Central Bank of the Cikarang Sub-Branch Office and analyze the role of the government in protecting the law of consumers in the Central Bank of the Cikarang Sub-Branch Office. The method used in this thesis research is a qualitative method. through participant observation of the research location at Bank Central Asia Cikarang Sub-Branch Office, as well as conducting in-depth interviews with the speakers with purposive sampling technique. This sample consists of various sources in this study, namely a number of staff employees and some customers who come to transact at the Central Bank of the Cikarang Sub-Branch Office, as well as with library studies conducted through books relating to thesis writing, information from from speakers and articles. The results showed that the Bank Central Asia Cikarang Sub-Branch Office has implemented applications in accordance with consumer protection according to Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection by way of responsible business actors, establishing a sense of trust between business actors and consumers and obtaining their rights in a manner true and appropriate.

Keywords; Bank; Consumer protection; Law No 8 of 1999

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	1
LEMBAR PENGESAHAN	2
PERNYATAAN ORISINALITAS	3
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	4
RIWAYAT HIDUP	5
KATA PENGANTAR	6
ABSTRAK.....	9
<i>ABSTRACT</i>	10
DAFTAR ISI.....	11
BAB I PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar Belakang	14
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	19
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	19
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	19
1.4 Kerangka Teori.....	20
1.4.1 Pengertian Implementasi	20
1.4.2 Pengertian Bank	21
1.4.3 Pengertian Nasabah	21
1.4.4 Pengertian Perlindungan Konsumen	22
1.4.5Teori Perlindungan Konsumen.....	24
1.4.6 Azaz Perlindungan Konsumen	27
1.4.7 Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen.....	28

1.4.8 Pengertian Serta Hak dan Kewajiban Konsumen	31
1.4.9 Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 Tentang Perlindungan Konsumen	33
1.4.10 Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen Ditinjau Dari Peraturan Perundang-Undangan Di Bidang Perbankan	38
1.4.11 Lembaga Penjamin Simpanan	43
1.4.12 Perlindungan Keamanan Transaksi Nasabah	44
1.4.13 Peran Asuransi Jiwa Dalam Transaksi Kredit	45
1.4.14 Rahasia Bank	46
1.4.15 Kerangka Pemikiran	46
1.5 Metode Penelitian Dan Teknik Pengumpulan Data	47
1.5.1 Populasi	47
1.5.2 Sampel	47
1.5.3 Jenis Penelitian	47
1.5.4 Sumber Data	48
1.5.5 Teknik Pengumpulan Data	49
1.5.6 Analisis Data	50
1.6 Tempat Penelitian.....	51
BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	52
2.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	52
2.2 Profil Perusahaan.....	53
2.3 Visi Dan Misi Perusahaan.....	55
2.4 Struktur Organisasi.....	56
2.5 Jumlah Tenaga Kerja Dan Layanan Jam Kerja.....	58
2.5.1 Jumlah Tenaga Kerja Di BCA KCP Cikarang	58
2.5.2 Layanan Kerja Di BCA KCP Cikarang.....	58
2.6 Lokasi Perusahaan	58
BAB III HASIL PENELITIAN	59

3.1 Manfaat Perlindungan Konsumen.....	59
3.1.1 Bagi Nasabah	59
3.1.2 Bagi Bank	60
3.2 Perlindungan Konsumen	61
3.3 Keseimbangan Perlindungan Konsumen	67
3.4 Keamanan dan Keselamatan Konsumen	68
3.5 Kepastian Hukum Konsumen.....	71
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	73
4.1 KESIMPULAN.....	73
4.2 SARAN	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	77