

**RELEVANSI PENERAPAN MANAJEMEN YANG
BERSTANDAR ISO 9001 : 2015 OLEH PELAKU USAHA BAGI
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI



OLEH:

ANIK SUSILOWATI
NPM: 15300008

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

FAKULTAS HUKUM

2021

**RELEVANSI PENERAPAN MANAJEMEN YANG
BERSTANDAR ISO 9001 : 2015 OLEH PELAKU USAHA BAGI
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA HUKUM PADA PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA



OLEH:

ANIK SUSILOWATI
NPM: 15300008

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
FAKULTAS HUKUM
2021**

**RELEVANSI PENERAPAN MANAJEMEN YANG
BERSTANDAR ISO 9001 : 2015 OLEH PELAKU USAHA BAGI
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA HUKUM PADA PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA



OLEH:

ANIK SUSILOWATI
NPM: 15300008

SURABAYA, 05 JANUARI 2021

MENGESAHKAN,

DEKAN,

PEMBIMBING,

Dr. UMI ENGGARSASI, S.H., M.Hum.

Dr. ARI PURWADI, S.H., M.Hum.

**RELEVANSI PENERAPAN MANAJEMEN YANG
BERSTANDAR ISO 9001 : 2015 OLEH PELAKU USAHA BAGI
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

DIPERSIAPKAN DAN DISUSUN

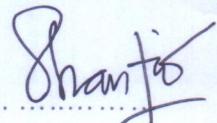
OLEH:

ANIK SUSILOWATI
NPM: 15300008

TELAH DIPERTAHANKAN
DI DEPAN DEWAN PENGUJI PADA TANGGAL 21 JANUARI 2021
DAN DINYATAKAN TELAH MEMENUHI PERSYARATAN

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

1. SHANTI WULANDARI, S.H., M.Kn. (KETUA)

1. 

2. HANUNG WIDJANGKORO, S.H., M.H. (ANGGOTA)

2. 

3. Dr. ARI PURWADI, S.H., M.Hum. (ANGGOTA)

3. 

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, saya panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat-Nya, akhirnya skripsi yang berjudul “*Relevansi Penerapan Manajemen Yang Berstandar ISO 9001:2015 Oleh Pelaku Usaha Bagi Perlindungan Konsumen*” dapat saya selesaikan dengan baik.

Dalam penyelesaian skripsi ini, saya ingin menyampaikan terimakasih untuk segala dorongan, bantuan, dan semangat, serta inspirasi kepada :

1. Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp. THT-KL (K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberi saya kesempatan untuk menjadi bagian dari Civitas Akademika.
2. Dr. Umi Enggarsasi, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah menyediakan berbagai fasilitas sebagai penunjang pembelajaran selama saya mengikuti perkuliahan.
3. Bapak Dr. Ari Purwadi, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing yang penuh kesabaran telah meluangkan waktu dan memberikan pengarahan dan bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberi bekal ilmu hukum dan membimbing dengan baik selama saya mengikuti perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Kepala Tata Usaha beserta jajarannya di Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, atas pelayanan selama mengikuti perkuliahan.

6. Ayahanda Lamijo M. Taufik dan Ibunda Sri ulan tercinta yang telah memberi dorongan moral dan materiil, serta do'a yang tak pernah berhenti.
7. Adik saya Wahyu Maulidan Nugroho tercinta yang telah memberi saya semangat serta doa yang tak pernah berhenti.
8. Adik-adik dan Saudara-saudara, serta teman-temanku yang telah memberi dorongan moral.

Semoga karya kecil ini dapat bermanfaat bagi lingkungan kampus dan terkhusus bagi penulis pribadi.

Hormat kami,

Penulis

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anik Susilowati

NPM : 15300008

Alamat : Jl. Dukuh Kupang XVIII No. 40, Surabaya

No. Telp. (HP) : 0822 3000 0911

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: "**“RELEVANSI PENERAPAN MANAJEMEN YANG BERSTANDAR ISO 9001 : 2015 OLEH PELAKU USAHA BAGI PERLINDUNGAN KONSUMEN”**" adalah murni gagasan saya yang belum pernah saya publikasikan di media, baik majalah maupun jurnal ilmiah dan bukan tiruan (plagiat) dari karya orang lain.

Apabila ternyata nantinya rancangan penelitian tersebut ditemukan adanya unsur plagiarisme maupun autoplagarisme, saya siap menerima sanksi akademik yang akan dijatuhkan oleh Fakultas.

Demikian pernyataan ini saya buat sebagai bentuk pertanggungjawaban etika akademik yang harus dijunjung tinggi di lingkungan perguruan tinggi.

Surabaya, 05 Januari 2021

Yang Menyatakan,



(ANIK SUSILOWATI)
NPM: 15300008

ABSTRACT

This research entitled "Relevance of Management Implementation with Standard ISO 9001: 2015 By BusinessEs for Consumer Protection" aims first to know the function of management implementation with standard iso 9001 : 2015 for businesses. Second to know and analyze the legal consequences of products that are not ISO 9001 : 2015 standard for consumer protection.

The research method used using Normative Juridical research method which is literature research, namely research on legislation and literature related to the material discussed.

Based on the results of study it can be concluded first: The implementation of quality management system and its benefits have an important role for businesses and consumers because with the quality management system and standardization of a product of goods and services produced by manufacturers there are already processes and quality standards that must be passed. The significance of ISO standards itself is to make a company have an orderly quality management so that it can produce a quality product. Second: due to the law to be carried out by institutions that provide standardization in ISO will provide guarantees to consumers as laid out in article 4 UUPK in order to maintain balance and comfort for users of goods and services products and for businesses can not have certifications that are iso 9001 standard: 2015. With iso standards carried out by indepen institutions can maintain neutrality between producers from one to the other. Consumer protection of products that have standards is now very necessary for companies that compete globally, because companies or brands that have quality product assurance will gain the trust of consumers.

Keywords: Consumer Protection, ISO Standards, Quality Management

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “*Relevansi Penerapan Manajemen Yang Berstandart ISO 9001 : 2015 Oleh Pelaku Usaha Bagi Perlindungan Konsumen*” bertujuan pertama untuk mengerahui fungsi penerapan manajemen yang berstandar ISO 9001 : 2015 bagi pelaku usaha. Kedua untuk mengetahui dan menganalisa akibat hukum terhadap produk yang tidak berstandart ISO 9001 : 2015 bagi perlindungan konsumen.

Metode penelitian yang digunakan menggunakan metode penelitian Yuridis Normatif yang merupakan penelitian kepustakaan, yaitu penelitian terhadap peraturan perundang undangan dan literatur yang berkaitan dengan materi yang dibahas.

Berdasarkan hasil dapat disimpulkan penelitian pertama: Adanya penerapan Sistem Manajemen mutu dan manfaatnya mempunyai peranan penting bagi pelaku usaha dan konsumen karena dengan adanya sistem manajemen mutu dan standarisasi suatu produk barang dan jasa yang dihasilkan oleh produsen sudah ada proses dan standar mutu yang harus dilalui. Arti penting standar ISO sendiri adalah menjadikan suatu perusahaan mempunyai manajemen mutu yang teratur sehingga bisa menghasilkan suatu produk yang bermutu. Kedua : akibat hukum yang akan dijalankan oleh lembaga yang memberikan standarisasi dalam ISO akan memberikan jaminan kepada konsumen sebagaimana yang telah ditatakan dalam pasal 4 UUPK guna menjaga keseimbangan dan kenyamanan bagi para pengguna produk barang dan jasa dan bagi pelaku usaha tidak dapat mempunyai sertifikasi yang berstandar ISO 9001 : 2015. Dengan adanya standar ISO yang dilakukan oleh lembaga indepen dapat menjaga netralitas antara produsen satu dengan yang lainnya. Perlindungan konsumen terhadap produk yang memiliki standar kini sangat diperlukan bagi perusahaan yang bersaing secara global, karena Perusahaan atau brand yang memiliki kualitas jaminan produk akan mendapatkan kepercayaan dari konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Standar ISO, Manajemen mutu

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang dan Perumusan Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	10
C. Manfaat Penelitian	10
D. Kerangka Konseptual	11
E. Metode Penelitian	18
F. Pertanggungjawaban Sistematika	21

BAB II PENERAPAN MANAJEMEN ISO 9001:2015 BAGI PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Arti Penting Standar ISO Bagi Perlindungan Konsumen.....	23
B. Sistem Manajemen Mutu dan Analisis Penerapannya.....	37

**BAB III AKIBAT HUKUM BAGI PELAKU USAHA DALAM
PENERAPAN ISO 9001:2015**

A. Akibat Hukum Pelaku Usaha Jika Tidak Menerapkan ISO 9001 : 2015.....	50
B. Akibat Hukum Produk Yang Tidak Berstandar ISO 9001 : 2015	60

BAB IV PENUTUP

1. Kesimpulan	63
2. Saran	64

DAFTAR BACAAN