

**PERLINDUNGAN HUKUM MAHASISWA SEBAGAI
KONSUMEN TERHADAP PERGURUAN TINGGI
SWASTA**

SKRIPSI



Oleh :

APRILIYANTARI BR RANGKUTI

NBI : 1311501669

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2019**

**PERLINDUNGAN HUKUM MAHASISWA SEBAGAI
KONSUMEN TERHADAP PERGURUAN TINGGI
SWASTA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi
Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar
Sarjana Hukum**



Oleh :

APRILIYANTARI BR RANGKUTI
NBI : 1311501669

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2019**

**PERLINDUNGAN HUKUM MAHASISWA SEBAGAI
KONSUMEN TERHADAP PERGURUAN TINGGI
SWASTA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi
Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar
Sarjana Hukum**

OLEH:

APRILIYANTARI BR RANGKUTI

NBI : 1311501669

Dosen Pembimbing:

Dipo Wahjoeono, S.H., M.Hum.

NPP/NIP : 20310880149

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2019**

**PERLINDUNGAN HUKUM MAHASISWA SEBAGAI
KONSUMEN TERHADAP PERGURUAN TINGGI
SWASTA**

Oleh:

APRILIYANTARI BR RANGKUTI

NBI : 1311501669

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
dan Dinyatakan Lulus Skripsi Fakultas Hukum
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Pada Tanggal 22 Januari 2019

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan No. SK: 046/K/FH/I/2019

Tanggal : 18 Januari 2019

TIM PENGUJI:

Ketua

:Dipo Wahyoeono H., S.H., M.H.

NPP : 20310880149

Sekretaris

:Sumiyati, S.H., M.M. M.H.

NPP : 20310850031

Anggota

:Tomy Michael, S H., M.H.

NPP : 20310130613

Mengetahui :

Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945

Dekan,

Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H.

NPP : 20310860065

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Apriliyantari Br Rangkuti
Program Studi : Sarjana Hukum
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa judul artikel yang akan dimuat di Jurnal Hukum Mimbar Keadilan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya :

PERLINDUNGAN HUKUM MAHASISWA SEBAGAI KONSUMEN TERHADAP PERGURUAN TINGGI SWASTA

Benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 28 Januari 2019

Yang membuat pernyataan,



Apriliyantari Br Rangkuti

SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI GANDA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Apriliyantari Br Rangkuti
Program Studi : Sarjana Hukum
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa judul artikel yang akan dimuat di Jurnal Hukum Mimbar Keadilan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya :

PERLINDUNGAN HUKUM MAHASISWA SEBAGAI KONSUMEN TERHADAP PERGURUAN TINGGI SWASTA

Benar bebas dari Publikasi ganda, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 28 Januari 2019

Yang membuat pernyataan,



Apriliyantari Br Rangkuti

**PERLINDUNGAN HUKUM MAHASISWA SEBAGAI
KONSUMEN TERHADAP PERGURUAN TINGGI
SWASTA**

SKRIPSI



Oleh :

APRILIYANTARI BR RANGKUTI

NBI : 1311501669

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2019**

**PERLINDUNGAN HUKUM MAHASISWA SEBAGAI
KONSUMEN TERHADAP PERGURUAN TINGGI
SWASTA**

SKRIPSI



Oleh :

APRILIYANTARI BR RANGKUTI

NBI : 1311501669

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2019**

**PERLINDUNGAN HUKUM MAHASISWA SEBAGAI
KONSUMEN TERHADAP PERGURUAN TINGGI
SWASTA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi
Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar
Sarjana Hukum**

OLEH:

APRILIYANTARI BR RANGKUTI

NBI : 1311501669

Dosen Pembimbing:

Dipo Wahjoeono, S.H., M.Hum.

NPP/NIP : 20310880149

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2019**

**PERLINDUNGAN HUKUM MAHASISWA SEBAGAI
KONSUMEN TERHADAP PERGURUAN TINGGI
SWASTA**

Oleh:

APRILIYANTARI BR RANGKUTI

NBI : 1311501669

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
dan Dinyatakan Lulus Skripsi Fakultas Hukum
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Pada Tanggal 22 Januari 2019

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan No. SK: 046/K/FH/I/2019

Tanggal : 18 Januari 2019

TIM PENGUJI:

**Ketua : Dipo Wahyoeono H., S.H., M.H.
NPP : 20310880149**

**Sekretaris : Sumiyati, S.H., M.M. M.H.
NPP : 20310850031**

**Anggota : Tomy Michael, S H., M.H.
NPP : 20310130613**

Mengetahui :

Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945

Dekan,

Dr. Slamet Suhartono, S.H.,M.H.

NPP : 20310860065

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Apriliyantari Br Rangkuti
NIM : 1311501669
Program : Sarjana Hukum
Fakultas Hukum
Universita 17 Agustus 1945 Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa **“Skripsi”** yang saya buat dengan judul :
**PERLINDUNGAN HUKUM MAHASISWA SEBAGAI KONSUMEN
TERHADAP PERGURUAN TINGGI SWASTA**

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan **“Duplikasi”** dari karya orang lain.

Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain. Untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Surabaya, 28 Januari 2019
Yang membuat pernyataan

Materai 6000

Apriliyantari Br Rangkuti

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Apriliyantari Br Rangkuti
Program Studi : Sarjana Hukum
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa judul artikel yang akan dimuat di Jurnal Hukum Mimbar Keadilan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya :

PERLINDUNGAN HUKUM MAHASISWA SEBAGAI KONSUMEN TERHADAP PERGURUAN TINGGI SWASTA

Benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

| |
|---------------------------|
| Surabaya, 28 Januari 2019 |
| Yang membuat pernyataan, |
| |
| Materai 6000 |
| |
| Apriliyantari Br Rangkuti |

SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI GANDA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Apriliyantari Br Rangkuti

Program Studi : Sarjana Hukum

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa judul artikel yang akan dimuat di Jurnal Hukum Mimbar Keadilan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya :

PERLINDUNGAN HUKUM MAHASISWA SEBAGAI KONSUMEN TERHADAP PERGURUAN TINGGI SWASTA

Benar bebas dari Publikasi ganda, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

| |
|---------------------------|
| Surabaya, 28 Januari 2019 |
| Yang membuat pernyataan, |
| |
| Materai 6000 |
| |
| Apriliyantari Br Rangkuti |

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Taburan cinta dan kasih sayang-Nya telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Dari semua yang telah Tuhan tetapkan baik itu rencana indah yang Tuhan siapkan untuk masa depanku sebagai harapan kesuksesan. Atas karunia serta kemudahan yang Tuhan berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.

Kupersembahkan karya tulis ini kepada mereka yang telah membimbingku dalam banyak hal di hidup saya, yaitu :

- Kedua orang tua dan adik saya Terimakasih telah memberikan kasih sayang, yang selalu memberikan motivasi dan segala dukungan untuk bisa menyelesaikan pendidikan ini.
- Sahabat beserta teman-teman saya Terimakasih atas segala dukungan, semangat dan senyuman yang selalu diberikan kepada saya.

Semoga Tuhan selalu memberikan apa yang kita butuhkan, bukan apa yang kita inginkan, karena apa yang terbaik bagi kita belum tentu baik bagi Tuhan, namun apa yang baik bagi Tuhan itulah yang terbaik buat kita. Tetapi sering kali kita tidak bias melihat apa yang kita butuhkan, melainkan selalu melihat apa yang kita inginkan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya saya panjatkan kepada Allah Subhanahuwata'ala atas berkat, rahmat, hidayah dan kesehatan yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "PERLINDUNGAN HUKUM MAHASISWA SEBAGAI KONSUMEN TERHADAP PERGURUAN TINGGI SWASTA" ini sebagai tugas akhir dalam perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Sholawat serta salam juga selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad Sholallahu alaihi wassalam sebagai suri tauladan bagi seluruh umat islam termasuk saya.

Selama penyusunan skripsi ini, saya mendapatkan banyak bantuan, motivasi, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan pada kali ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Dipo Wahyono, S.H.,M.Hum. Selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi kepada saya guna mencapai hasil yang maksimal dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu dan pikiran yang telah diberikan semoga ilmu yang diajarkan bermanfaat dan mendapat balasan dari Allah Subhanahuwata'ala;
2. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPAI.,selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
3. Bapak Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
4. Ibu Wiwik Afifah, S.Pi., S.H., M. H., selaku Kepala Program Studi S-1 Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
5. Bapak Syofyan Hadi, S.H., M.H yang saya anggap sebagai dosen idola. Terima kasih atas dedikasinya, walaupun bukan dosen pembimbing saya namun beliau senantiasa memberikan bantuan, motivasi, kritik dan saran

yang sangat membangun selama penyusunan skripsi ini. Semoga selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan oleh Allah Subhanahuwata'ala;

6. Segenap Dosen Fakultas Hukum di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada saya selama menjadi mahasiswa Ilmu Hukum. Semoga bermanfaat dan mendapat balasan dari Allah Subhanahuwata'ala;
7. Seluruh staff Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan pelayanan terbaik demi kelancaran segala urusan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini;
8. Kepada Kedua Orang Tua ku Tercinta Papa A.Rivai Rangkuti dan Mama Husnalia, terima kasih atas seluruh pengorbanan, kasih sayang dan kesabaran dalam merawat dan membesarkan saya dengan penuh cinta dan doa-doanya yang tak pernah henti dipanjatkan untuk kemudahan dan kelancaran saya untuk menempuh pendidikan sampai saat ini. Tak ada kalimat yang dapat menggambarkan seluruh kasih sayang dan cinta serta pengorbanan mereka. Semoga selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan dan panjang umur oleh Allah Subhanahuwata'ala;
9. Kepada Paman ku Tercinta Pak Batin Drs. Ridwan Setiawan, MT.M.Mar.E terimakasih atas dukungan baik moril dan materiil yang telah dilakukan selama saya berkuliah sampai menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Adik saya Achmad Rivaldhi Rangkuti dan laki-laki teman spesial Achmad Fauzan Hakiki, yang saya sayangi, terimakasih telah memberikan dukungan selama kuliah sampai dengan menyelesaikan skripsi ini;
11. Teman-teman seperjuangan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya terutama kepada Citra Dwi Hartinah, Pungki Ngir Lestari dan Lilian Dwi Jayanti dan teman-teman Fakultas Hukum lainnya. Terimakasih atas diskusi dan kesediaanya menemani saya selama proses

penyelesaian skripsi ini, bertemu dengan kalian adalah suatu anugrah dan sangat membantu saya;

12. Kepada sahabat-sahabat saya yang ada di Lampung Ayu Nadia Maryandani, Kulsum Ganda Sari, Lyra Indra Suri, Novi Susanti, Tribuana Ardhia Garini dan Yuni Pratiwi , terima kasih atas dukungannya sampai dengan menyelesaikan skripsi ini;

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi pembaca.

Surabaya, 28 Januari 2019

Penulis

APRILIYANTARI BR RANGKUTI

ABSTRACT

In this globalization era colleges education must be based on good quality and the quality with doing more educational activity that have superiority. To achieve a high level satisfaction there needs to be an understanding in institutions to meet the needs of students as a consumers. To achieve a high level of satisfaction there needs to be an understanding of what consumers want from higher education so that they make commitments in higher education institutions to meet the needs of students as consumers. So far in the academic field of higher education many have applied the concept of prioritizing student satisfaction as consumers with services which include management of institutions, cooperation with universities both domestic and foreign, study program curriculum, learning process, labor (lecturers, employees), facilities and infrastructure, students and information systems. But it cannot be denied that there are always shortcomings in the service, giving rise to a feeling of dissatisfaction with students as consumers or it can be called a difference between expectations and a reality accepted by students at the college. The formulation of the problem in this study is how the legal relationship between students and private universities and how the dispute resolution process if students as consumers are harmed by the college. This research was conducted by using normative legal research methods using a legal and conceptual approach. The results of the research obtained are that students as consumers of higher education must get satisfactory service regarding quality or quality of education so that there is no dispute. If there is dissatisfaction with students, students can file a lawsuit with the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) because it violates the Consumer Protection Act Article 7 which contains the Obligations of Business Actors.

Keywords: Legal Protection, Students, Universities

ABSTRAK

Diera globalisasi ini perguruan tinggi harus mengutamakan mutu dan kualitas dengan melakukan kegiatan jasa pendidikan yang harus mempunyai keunggulan atau mutu pendidikan. Jika ingin mencapai tingkat kepuasan yang tinggi sangat diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang pengen konsumen dari perguruan tinggi sehingga membangun komitmen di dalam lembaga perguruan tinggi untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai konsumen. Sejauh ini dibidang akademik pendidikan tinggi telah banyak menggunakan cara mengutamakan tingkatkepuasan mahasiswa sebagai konsumen dengan layanan yang meliputi manajemen lembaga, kerjasama bersama perguruan tinggi yang di dalam maupun luar negeri, krikulum program studi, proses pembelajaran, tenaga kerja (dosen, pegawai), sarana dan prasarana, mahasiswa dan sistem informasi. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa selalu saja ada kekurangan dalam pelayanannya sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan mahasiswa sebagai konsumen atau bisa disebut juga merupakan perbedaan antara harapan dengan suatu kenyataan yang diterima oleh mahasiswa di perguruan tinggi tersebut. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan hukum antara mahasiswa dengan perguruan tinggi swasta dan bagaimana proses penyelesaian sengketa jika mahasiswa sebagai konsumen dirugikan oleh perguruan tinggi tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian yang didapat adalah mahasiswa sebagai konsumen dari perguruan tinggi harus mendapatkan pelayanan yang memuaskan mengenai mutu atau kualitas pendidikan sehingga tidak terjadi sengketa. Apabila terjadi ketidakpuasan terhadap mahasiswa, maka mahasiswa dapat mengajukan gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) karean telah melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 yang berisi Tentang Kewajiban Pelaku Usaha.

Kata kunci : Perlindungan Hukum, Mahasiswa, Perguruan Tinggi

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI..... | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iv |
| PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| ABSTRAK..... | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| BAB I : PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.5. Metode Penelitian..... | 6 |
| 1.5.1 Jenis Penelitian..... | 6 |
| 1.5.2 Metode Pendekatan..... | 6 |
| 1.5.3 Sumber dan Jenis Bahan Hukum..... | 7 |
| 1.5.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum..... | 8 |
| 1.5.5 Teknik Analisis Bahan Hukum..... | 8 |
| 1.6. Pertanggungjawaban Penelitian..... | 9 |
| BAB II : TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| 2.1. Pendidikan Tinggi..... | 10 |
| 2.2. Perguruan Tinggi Swasta..... | 11 |
| 2.3. Yayasan..... | 12 |
| 2.4. Perjanjian..... | 14 |
| 2.4.1 Unsur-Unsur Perjanjian..... | 15 |
| 2.4.2 Asas-Asas Hukum Perjanjian..... | 18 |
| 2.4.3 Syarat Sah Perjanjian..... | 19 |
| 2.5. Perlindungan Hukum..... | 21 |
| 2.6. Mahasiswa..... | 24 |
| 2.7. Konsumen..... | 27 |
| 2.7.1 Perlindungan Konsumen..... | 32 |
| 2.7.2 Hak-Hak Konsumen..... | 35 |

| | |
|--|-----------|
| 2.7.3 Kewajiban Konsumen | 36 |
| 2.8. Pelaku Usaha | 37 |
| 2.8.1 Hak-Hak Pelaku Usaha | 38 |
| 2.8.2 Kewajiban Pelaku Usaha..... | 39 |
| 2.9. Sengketa dan Konflik | 40 |
| 2.9.1 Sebab-Sebab Timbulnya Sengketa | 41 |
| 2.9.2 Tinjauan Tentang Penyelesaian Sengketa..... | 43 |
| BAB III : PEMBAHASAN | 48 |
| 3.1. Hubungan Hukum Antara Mahasiswa Dengan Perguruan Tinggi Swata | 48 |
| 3.2. Proses Penyelesaian Sengketa Jika Mahasiswa Sebagai Konsumen Dirugikan Oleh Perguruan Tinggi Swasta | 58 |
| BAB IV : PENUTUP | 73 |
| 4.1. Kesimpulan | 73 |
| 4.2. Saran..... | 74 |
| DAFTAR BACAAN | |