

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN KONSUMEN
ATAS HAK KEMBALIAN YANG DIGANTI PERMEN
OLEH TOKO SWALAYAN DI KOTA SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ilmu Hukum**

**OLEH:
KETUT ADE CANDRA GUNA PRATAMA
NIM. 1914101021**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
JURUSAN HUKUM DAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2023

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA HUKUM**



Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Dewa Gede Sudika Mangku, S.H., LL.M.,
NIP. 198412272009121007


Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H.,
NIP. 198808102019031009

Skripsi Oleh Ketut Ade Candra Guna Pratama


Telah Di Pertahankan Di Depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 12 Mei 2023

Dewan Penguji


Dr. Dewa Gede Sudika Mangku, S.H., LL.M.
NIP 198412272009121007

(Ketua)


Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H.
NIP 198808102019031009

(Anggota)


Ni Putu Rai Yuliantini, S.H., M.H.
NIP 19830716200812 2003

(Anggota)



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum

Pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 12 Mei 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian

Prof. Dr. I Nengah Suastika, S.Pd.,M.Pd.
NIP. 198007202006041001

Ni Putu Rai Yuliantini, S.H.,M.H.
NIP. 198307162008122003

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial



Prof. Dr. Sukadi, M.Pd.,M.Ed.
NIP. 196303101988031003

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : Ketut Ade Candra Guna Pratama
Tempat, Tanggal Lahir : Tukadmungga, 21 Desember 2000
NIM : 1914101021
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum dan Ilmu Sosial

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HAK KEMBALIAN YANG DIGANTI PERMEN OLEH TOKO SWALAYAN DI KOTA SINGARAJA ”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan saya ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 12 Mei 2023

Yang menyatakan,



Ketut Ade Candra Guna Pratama
NIM. 1914101021

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Implementasi Perlindungan Konsumen Atas Hak Kembalikan Yang Diganti Permen Oleh Toko Swalayan Di Kota Singaraja**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana hukum di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik moril maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan motivasi dan fasilitas sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan melaksanakan penelitian ini sesuai dengan rencana penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Sukadi., M.Pd., M.Ed., selaku Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Pendidikan Ganesha atas fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana penulis.
3. Bapak Dr. Dewa Gede Sudika Mangku, S.H., LL.M., selaku Ketua Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus sebagai dosen pembimbing I dan selaku Pembimbing Akademik penulis yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi, semangat, masukan, dan saran berharga dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H., selaku Pembimbing II, yang juga telah memberikan bimbingan dan motivasi serta masukan berharga dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Ni Putu Rai Yuliantini, S.H., M.H., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Hukum Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus dosen Penguji III penulis yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi, semangat, masukan, dan saran berharga dalam penulisan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Ilmu Hukum Undiksha yang telah memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis.
7. Pegawai Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Pendidikan Ganesha, Pak Putu Sukayasa, dan Ibu Desak Eka.
8. Bapak Drs. Dewa Made Sudiarta, M.Si beserta jajaran Dinas Perdagangan, perindustrian, dan koperasi, usaha kecil menengah Kabupaten Buleleng yang telah memberikan banyak informasi yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Kasir dari Toko Swalayan yang telah memberikan banyak informasi yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Kedua orang tua tercinta penulis, yakni Made Ardana dan Luh Darmini yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, nasehat serta doa, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
11. Saudara tercinta penulis, yakni Kakak Komang Ade Saputra, S.H dan Kadek Adi Puspita S.Pd yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menjalankan perkuliahan.
12. Rahasia Negara, yakni Bagus, Cyntia, Sonia, Celin, dan Arya yang senantiasa menemani, menghibur, dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Seluruh teman-teman kelas A (LAWLESS) serta teman-teman angkatan 2019 Prodi Ilmu Hukum yang memberikan dukungan kepada penulis
14. The Blackjack, yakni Genni, Kejok, Roni, Baguz, Krisnanta.
15. Keluarga besar HMJ Hukum dan Kewarganegaraan. yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, bantuan, selalu jadi tempat menyampaikan keluh kesah dalam kehidupan dan doa kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
16. *Partner in crime*, I Gusti Agung Ratih Sri Wardani yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, bantuan, selalu jadi tempat menyampaikan keluh kesah dalam kehidupan dan doa kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

17. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan senantiasa memberikan karunia atas budi baik dari semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan.



DAFTAR ISI

PRAKATA.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.6.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	12
2.2 Tinjauan Umum Tentang Konsumen.....	13
2.2.1 Pengertian Konsumen.....	13
2.2.2 Hak Konsumen.....	14
2.2.3 Kewajiban Konsumen.....	16
2.3 Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha.....	16
2.3.1 Pengertian Pelaku usaha.....	16
2.3.2 Hak Pelaku Usaha.....	17
2.3.3 Kewajiban Pelaku Usaha.....	18
2.3.4 Larangan Pelaku Usaha.....	20
2.3.5 Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	22
2.4 Tinjauan Hukum Tentang Undang-Undang Mata Uang.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Sifat Penelitian.....	27
3.3 Data dan Sumber Data.....	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	30

3.5 Teknik Penentuan Sampel	31
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34
4.1.1 Gambaran Umum Kota Singaraja.....	34
4.1.2 Gambaran Umum Toko Swalayan di Kota singaraja	35
4.1.3 Gambaran Umum Tentang Dinas Koprasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Buleleng.....	36
4.2 Hasil Penelitian	47
4.2.1 Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terkait Pengembalian Uang Sisa Belanja Dengan Barang Berupa Permen Ditinjau Dari Undanf-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen	47
4.2.2 Akibat Hukum Terkait Tindakan Pelaku Usaha Yang Melakukan Pengembalian Uang Sisa Belanja Dengan Barang Berupa Permen	57
4.3 Pembahasan.....	61
4.3.1 Bagaimana Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terkait Pengembalian Uang Sisa Belanja Dengan Barang Berupa Permen Ditinjau Dari Undanf-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen	61
4.3.2 Akibat Hukum Terkait Tindakan Pelaku Usaha Yang Melakukan Pengembalian Uang Sisa Belanja Dengan Barang Berupa Permen	67
BAB V PENUTUP.....	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73
DAFTAR RUJUKAN	