

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

**Oleh:**

**Ketut Ade Candra Guna Pratama, NIM 1914101021**

**Program Studi Ilmu Hukum**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) bagaimana perlindungan hukum kepada konsumen terkait pengembalian uang sisa belanja dengan barang berupa permen ditinjau dari Undang-Undang-Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan (2) mengetahui bagaimana akibat hukum terkait tindakan pelaku usaha yang melakukan pengembalian uang sisa belanja dengan barang berupa permen. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian hukum empiris. Adapun sifat penelitian yang digunakan adalah penelitian bersifat deskriptif. Data dan sumber data yang digunakan yaitu (1) data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, dengan cara melakukan observasi dan wawancara kepada subjek. (2) data sekunder yaitu data yang di peroleh melalui sumber kedua sebagai pelengkap data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti; (1) teknik observasi (2) teknik wawancara dan (3) studi dokumen. Teknik penentuan sampel digunakan dalam menentukan sampel adalah non probability sampling, bentuk dari penerapan teknik non probability sampling ini adalah purposive sampling. Teknik pengolahan data dan analisi data menggunakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian yang telah didapatkan yaitu (1) bahwa berdasarkan hasil penelitian kepada 5 sampel konsumen di Kota Singaraja masih terdapat adanya masyarakat yang tidak atau belum mengetahui keberadaan dari UUPK, tentang hak konsumen untuk mendapat kembalian dengan uang tunai (2) berdasarkan hasil wawancara dengan pihak DISKOPRINDAG, penyelesaian sengketa terhadap salah satu Toko Swalayan di Kota Singaraja, dengan melalui jalur penyelesaian sengketa nonlitigasi (diluar pengadilan), akan tetapi pihak DISKOPRINDAG melakukan pembinaan terhadap Toko Swalayan yang memberikan kembalian berupa permen.

**Kata Kunci** : Perlindungan Konsumen, Hak Kembalian Konsumen,  
Toko Swalayan.

***CONSUMER PROTECTION IMPLEMENTATION OF THE RIGHT OF  
RETURN REPLACED FOR CANDY BY SUPERMARKETS IN SINGARAJA  
CITY***

***By:***

**Ketut Ade Candra Guna Pratama, NIM 1914101021**

***Law Department***

***ABSTRACT***

This study aims to find out (1) how the legal protection for consumers relates to the return of leftover shopping money with goods in the form of candy in terms of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and (2) find out what the legal consequences are regarding the actions of business actors who make returns money left over spending with goods in the form of candy. The type of research used by researchers is empirical legal research. The nature of the research used is descriptive research. The data and data sources used are (1) primary data, namely data obtained directly from the source, by observing and interviewing the subject. (2) secondary data, namely data obtained through a second source as a complement to primary data. Data collection techniques used by researchers; (1) observation technique (2) interview technique and (3) document study. The sampling technique used in determining the sample is non-probability sampling, the form of applying this non-probability sampling technique is purposive sampling. Data processing techniques and data analysis using qualitative research. The results of the research that have been obtained are (1) that based on the results of research on 5 samples of consumers in Singaraja City there are still people who do not or do not yet know the existence of the UUPK, regarding consumer rights to get a refund in cash (2) based on the results of interviews with parties Office of Cooperatives and Micro, Small and Medium Enterprises, Government Industry and Trade, settling a dispute against a supermarket in Singaraja City, through non-litigation (outside court) dispute resolution, but the Office of Cooperatives and Micro, Small and Medium Enterprises, Government Industry and Trade , conducting guidance on Supermarkets that provide change in the form of candy.

***Keywords*** : ***Consumer Protection, Consumer Return Rights, Supermarket.***