

SKRIPSI
PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HAK UANG KEMBALI
SECARA UTUH DI SUPERMARKET YOGYAKARTA
(STUDI DI SUPERMARKET PAMELA DAN RAMAI)



Disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana
pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh:

Nama : Intan Permata Murtafiah
NIM : 20050610042
Jurusan : Ilmu Hukum
Bagian : Keperdataan Dagang

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2009

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HAK UANG KEMBALI
SECARA UTUH DI SUPERMARKET YOGYAKARTA
(STUDI DI SUPERMARKET PAMELA DAN RAMAI)**

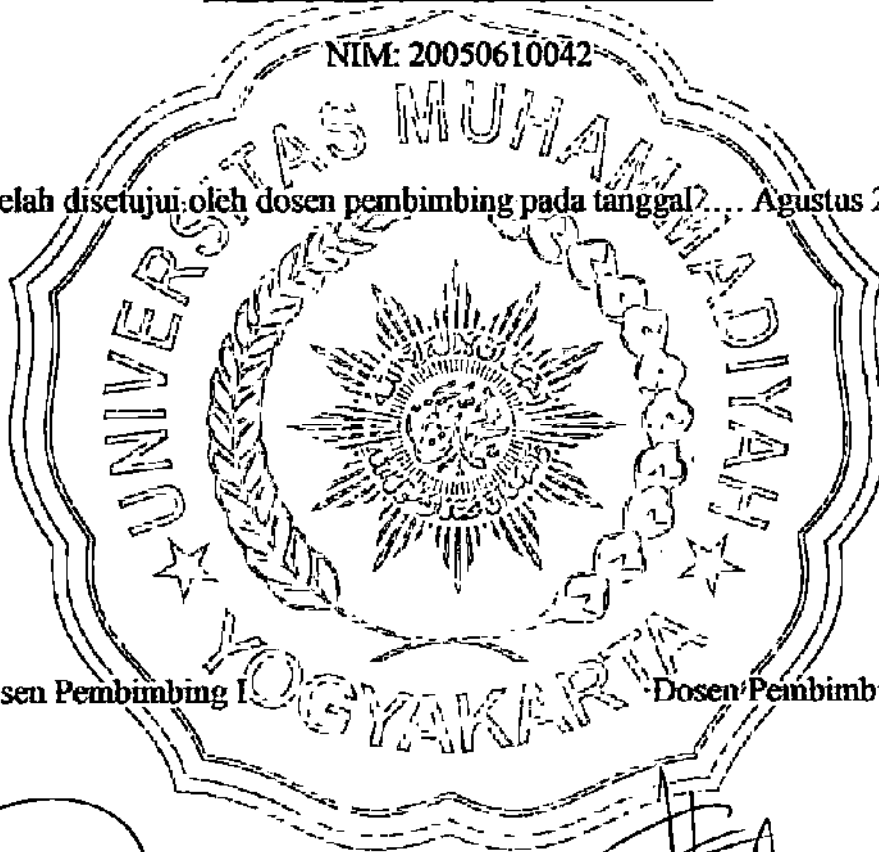
SKRIPSI

Diajukan oleh:

INTAN PERMATA MURTAFIAH

NIM: 20050610042

Telah disetujui oleh dosen pembimbing pada tanggal... Agustus 2009



Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Danono Wahyu M. S.H. M.Hum

Radia Ritriyanti, S.H., M.Hum., M.Kn

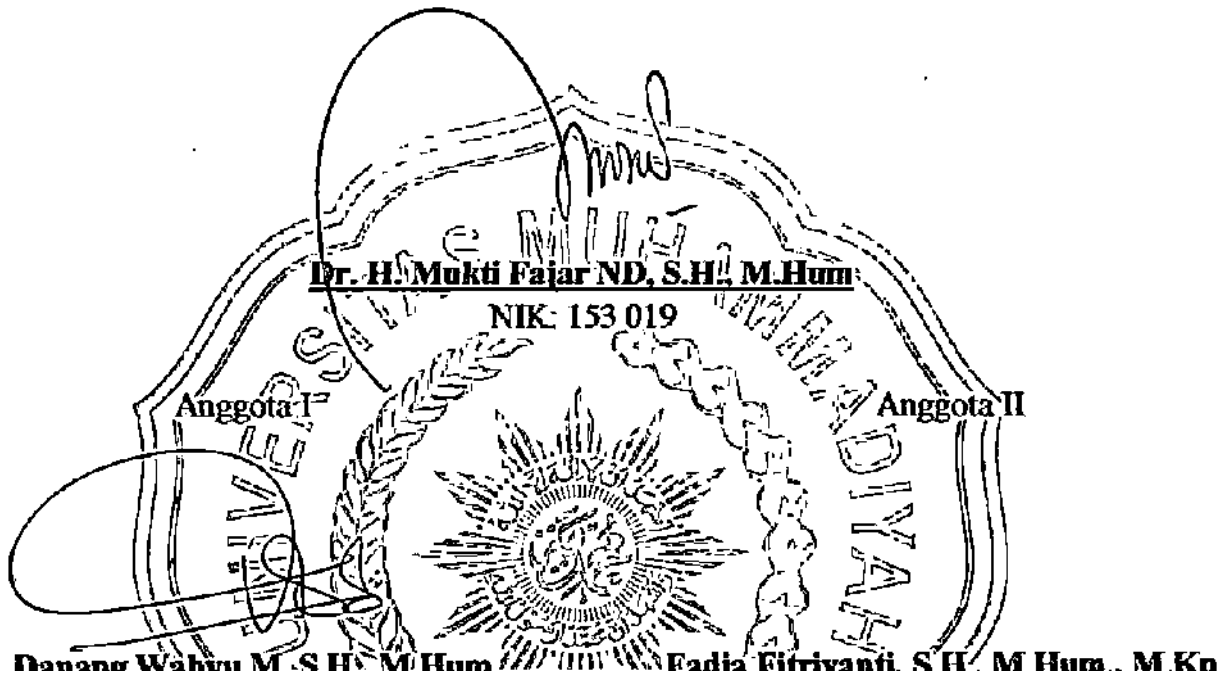
HALAMAN PENGESAHAN

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HAK UANG KEMBALI SECARA UTUH DI SUPERMARKET YOGYAKARTA (STUDI DI SUPERMARKET PAMELA DAN RAMAI)

Skripsi ini Telah Dipertahankan Dihadapan Dosen Penguji Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada tanggal 20 Agustus 2009

Yang terdiri dari:

Ketua



MOTTO

Demi masa, sesungguhnya manusia itu dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan berbuat amal sholeh, serta saling berwasiat dalam kebenaran dan saling berwasiat kepada kesabaran.

(Q.S. Al-'Asfir)

Allah meninggikan orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan, beberapa derajat

(Q.S. Al-Mujadillah: 11)

Orang-orang yang menafkahkan hartanya di jalan Allah, kemudian mereka tidak mengiringi apa yang dinafkahkaninya itu dengan menyebut-nyebut pemberiannya dan dengan tidak menyakiti (perasaan si penerima), mereka memperoleh pahala di sisi Tuhan mereka. Tidak ada kekhawatiran terhadap mereka dan tidak (pula) mereka bersedih hati.

(Q.S Al Baqarah :262)

“ Lakukan yang terbaik walaupun hanya sesuatu hal yang kecil..... ”

“ katakan sejujurnya walaupun itu palsu..... ”

“ ... ”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan buat :

- **DRA RAMLAH MURSYID – HA HAMIM NAIEM SH**

Mami - Papiku tercinta sumber cinta dan doa

Beserta anak- anaknya yang lucu –lucu dan yang hebat-hebat :

(Ka' Irun, Ka' Ifah, Ka'Dian, Ka' Buyung, Daeng Barliang : it's my self! ade' Ana, dan ade' Daus)

Dan sodara2 ipar yang baik hati dan sayang pada keluargaku:

(Mba' Nita, Kaka' Ari, Bang Izum, dan Mba' Harfi)

Dan satu lagi buat ponaan2ku yg lucu dan menggemaskan:

Aad, Addin, Agio, Cyril, Oby, dan si kecil Liza.....

Kuucapkan buat mami- papi dan sodara-sodaraku :

Makasih buat semuanya, saya bangga dan bahagia memiliki kalian!

- *Buat Indonesia tercinta, tempat aku dilahirkan dan di besarkan... .apapun yang terjadi aku tetap bangga menjadi rakyat Indonesia....*
- *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Fakultas Hukum, tempat aku menimba ilmu dan jalan menuju cita-cita.....*
- *Anshari, untuk semua kasih sayang, perhatian, kebaikan dan pengorbananmu.....dari semester awal sampai detik ini... ngga ada yang berubah....*
- *Dan para Intaners, yang selalu mendukung dan mendoakan diri ini... ..dimana pun kalian berada aku selalu mendoakan dan mendoakan kalian i hu su all ^ **

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu sehingga skripsi ini dan selesainya kuliah di UMY, penulis mohon maaf sedalam-dalamnya apabila ada nama yang belum disebutkan dan apabila ada nama yang disebutkan namun terdapat kesalahan pada nama ataupun title, hal itu karena keterbatasan penulis:

- Universitas Muhammadiyah Yogyakarta :
 1. Ir. H.M.Dasron Hamid, MSc., selaku Rektor UMY dan Para Pembantu Rektor.
 2. Kepala-kepala dan Para staff Badan dan Biro UMY
 3. Muhammad Endrio Susila, S.H., MCL., selaku Dekan FH UMY
 4. Dr. Muchammad Ichsan, LC., MA., selaku Wakil Dekan FH UMY, Nurwigati, S.H., M.Hum., selaku Ketua Prodi, Nanik Prasetyoningsih, S.H., M.H., selaku Sekretaris Prodi FH UMY.
 5. Iwan Satriawan, S.H., MCL., selaku Koordinator KKN Tematik Tahun 2008/2009, sekaligus Koordinator Lab Hukum FH UMY dan Bagus Sarnawa selaku Dosen Pembimbing Lapangan KKN Tematik tahun 2008/2009.
 6. Danang Wahyu M., S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan Fadia Fitriyanti, S.H., M.HUM., M.Kn., selaku Dosen Pembimbing Skripsi II, kuucapkan terima kasih atas bimbingan skripsinya...
 7. Dosen-dosen yang tak sempat disebutkan maupun yang telah disebutkan. Kalian adalah Pahlawan tanpa tanda jasa..... semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian... amin....
 8. Para staff TU dan Pengajaran FH UMY.... yang selalu sabar melayani aku.... tenkiu so much..... i lup u all....
 9. Para Penjaga Parkir motor wilayah fakultas Hukum dan Fisipol UMY... kalian memang amanah..... dan para Cleaning Service dan OB FH UMY..... semangat!!!!!!
 10. And.....
 11. ALL CREW OF UMY

- **JDSU community:**

Widha S.H...tenkiu sizta bwt semuanya...benerz sabar lu ya...ngadepin si Intan PahPoh...^*, LYa...sms yak klo km biz masak...20 menit lg aq ksana...,mB DeVi...si Mountain Girl..., emY, S.H...Temen yg paling aneh yg ku punya...heheh...but I luy u., yuNiTa...si AdeM, eMJe...smz dOngok...g usa sokzan..., anGga "opo to Yung"....g usa lamaz di kampuz...,n Aree...ocehanmu selalu bermanfaat ...^*
Ku ucapkan...terimakasih bwt persaudaraan yang indah ini...

- **BiB:** putri...my sizta, jgn pena ledekin mamie...danger!!klo mw hidup

tenang,hehe...^*, mamie...my angel...salam bwt Lelakiku...ehem...^*
N Ria...my Bolu...kamu uda hukan kuwe holu lagi sayang....tapi kuwe lapis skrg...heheh...ku ucapkan...tanpa kalian...aq ga setenar ini sekarang...hehehe...

- **Temenz Moeha 2005 :**

Dizca...No narsis No exiz...,Chandra...hidup adalah perjuangan...,aster, hara, pina, rindu, maya, vega, nurul, asri,windi...aq kangen ma kalian....

- **Temenz di makassar:**

Bety...,inna...,ilham, hendra, maya, gina, lulu, ari bolla, jafar, haslina, nurul, uni, icha, kiki uchy, kiky s, asri, pakabar kalian....

- **Temen2 KKN Tematik Klaten Thn 2008/2009:**

Udin, anjas, amri, takim, rara, ridho,mifta.....serU de Kalian!!!

- **Mbak2 di Lab FH UMY :**

Mb Ova,makasi mb bwt semuanya....dr bimbingan agamanya mpe dengerin curhat aq yg g ptg...^*, mB arY...pun demikian,mB NiTa yg slalu ngFans ma Aq...hehehe..mB Sari..n Ms Dhani..sukses bwt kalian semua....amin....

- **Temen2 kelaz:**

Rlsto, Aris, dina, wulan, Pingkan, Intan, rizka, ratih,eko, Guntur, angga , tiny, echa, ocha, tika, dony Michael, farhan ,eka, lingga, oji, rhino,egar, raja, denok, dian,bonank, kliwon,nopi, aLin, dona, doni dona, aduw masih banyak lagee.....

- **Adek2 kelaz:**

Dhani...mbak hana...lita...dhanis...sofi...cucuk...sudar...andi...mata...yunda...ira...vava

- **Kakak2 Senior:**
Mb Nina, mb sari, mb nita, ka chiwank, ka tendry, ka rica, ka ervan, bang izzam, bang andi bang juli,.....
- **Temen2 sKIF JAA:**
Akh rio, akh sulton, ukh rini, ukh lela, mb ida, ukh ifah,... *kalian para calon ahli syurga.....amin....*
- **Patner kerjaku di Bomba:** ms bagus, ms budi, ms dani, mb retno, mira, ms ari..... *sukses bwt qt semua... ..*
- **Para warga Kampung Baru Klaten tempatku KKN dan PDMuhammadiyah Klaten....** *terima kasih atas kenangan yang indah bersama kalian....*
- **Temen2 waktu di Pare:**
Miss arfa, miss asfa, miss diah, miss rena, miss dini, miss tisa, miss yuda, miss imas, miss suci, miss reni, miss ana, miss tika, miss yu2n, miss mutiah, miss faiz, miss azizah, miss la2, mister ami, mister jun2, mister rio, aad,..... *sO Long didn't seE you... ^ **
- **Tetangga2 di rumah Kuncen 35A :**
Mb Mah, mb ani, mb eli, mb ida, alm. Bu latifah, alm yusuf, ms ali, zaenab, atul, bu Angkringan.... *semuanya.....makasi uda maw jd tetangganya intan... ..*
- **Simbah Murdiyo dan eyang putri di Kota GD.....** *makasih ya atas perhatian dan doanya.....n maaf y mbah jarang maen kesana... ..*
- **Keluarga-keluarga yang di Makassar.....** om-om, tante2, n sepupu2 aq..... *terlalu banyak bwt disebutin satu2.....*
- **Temen2 ADANA Design Fashion.....** mba wi2d, mb tri, mba lisna, mba vita, mba arum, bu tutu, mba anait, mba rosma, mba rully, mba rosa, ms indra, ms ari *aa bismillah*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.....

Alhamdulillah, alhamdulillahirambil amin segala puji bagi Nya lah, Tuhanku pencipta dan pemilik alam semesta ini yang Maha Esa, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam waktu kurang lebih 2 semester, diselingi kesibukan untuk persiapan wisuda sekolah design di Adana Fashion Design Yogyakarta yang menghabiskan waktu sekitar tiga bulan.

Sholawat serta salam selalu tercurah kepada nabi besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat, para pengikutnya yang senantiasa istiqomah di jalan NYA.

Skripsi ini di susun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis mengakui dan menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, sehingga kritikan dan saran yang membangun selalu penulis harapkan dari siapapun, demi mendekati kesempurnaan.

Penulis berharap Skripsi ini dapat memberikan sumbangan informasi dan ilmu pengetahuan terhadap ilmu hukum khususnya, serta bermanfaat bagi para pembaca, masyarakat, serta bagi penulis sendiri.

Wassalam....

Yogya, 22 Agustus 2009

Hormat penulis,

Intan Permata Murtafiah

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul.....	i
Halaman persetujuan.....	ii
Halaman pengesahan.....	iii
Halaman Motto.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Halaman Ucapan Terima Kasih.....	vi
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	x
BAB I	PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian.....	5
1. Pengertian Perjanjian.....	5
2. Asas –asas Perjanjian.....	9
3. Syarat Sahnya Perjanjian.....	14
4. Pelaksanaan Perjanjian.....	18
5. Wanprestasi.....	20
6. Hapusnya Perjanjian.....	22
B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Jual Beli.....	23
1. Pengertian Perjanjian Jual Beli.....	23
2. Saat Terjadinya Jual Beli.....	24
3. Kewajiban Para Pihak Dalam Jual Beli.....	25
4. Risiko Dalam Perjanjian Jual Beli.....	34
5. Wanprestasi.....	35
6. Berakhirnya Perjanjian Jual Beli.....	39
C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	..
1. <i>Definisi Konsumen dan Pelaku Usaha</i>	

2. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	43
3. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	43
4. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha.....	50
5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	57
6. Pembinaan dan Pengawasan.....	58
7. Penyelesaian Sengketa.....	60

BAB III METODE PENELITIAN

A. Penelitian Kepustakaan.....	65
B. Penelitian Lapangan.....	66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Perlindungan Bagi Konsumen Atas Hak Uang Kembali Secara Utuh di Supermarket Yogyakarta.....	68
B. Upaya Hukum Konsumen Untuk mendapatkan Haknya Dalam Pengembalian Uang Secara Utuh.....	77

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	87

Daftar Pustaka.....	88
---------------------	----

..I amiran.....	91
-----------------	----