PROCEEDING JUSTICIA CONFERENCE[1st]
Seminar Nasional "Implementasi Hukum: Era Industri 4.0 dan Sosial 5.0"
Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Suryakancana
Cianjur, 24-25 Februari 2022 Volume 1, 2022
Available Online at https: https://jurnal.unsur.ac.id/PJC/index

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN SEBAGAI DAMPAK DARI PEMAKSAAN KEHENDAK PELAKU USAHA DALAM PEMBERIAN PENGEMBALIAN UANG

Dinda Ayudia[1], Hesti Dwi Astuti[2], M. Budi Mulyadi[3]
[1]Program Magister Ilmu Hukum Universitas Suryakancana
[2,3]Fakultas Hukum Universitas Suryakancana
[1]E-mail : dindayudia312@gmail.com
[2]E-mail : dwiastutihesti6@gmail.com
[3]E-mail : mbudimulyadi@unsur.ac.id

ABSTRAK

Tindakan pelaku usaha di minimarket yang memberikan pengembalian uang bukan dalam bentuk uang atau tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya menimbulkan beberapa permasalahan yaitu pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha menimbulkan kerugian untuk konsumen, kadang tanpa disadari oleh pelaku usaha dan konsumen itu sendiri. Pengalihan uang kembalian konsumen kedalam bentuk sumbangan atau donasi tanpa persetujuan konsumen adalah cacat kehendak dan dapat dikatakan sebagai pemaksaan kehendak pelaku usaha. Pelanggaran pelaku usaha kepada konsumen karena kurang mengertinya masyarakat dan pelaku usaha terhadap hak-hak konsumen dan menganggap hal tersebut adalah hal sepele.

Kata kunci : Hukum; Konsumen; Pelaku; Perlindungan; Usaha.

ABSTRACT

The actions of business actors in minimarkets that provide refunds are not in the form of money or are not following the amount that should have caused several problems, namely violations of consumer rights. Violations committed by business actors cause harm to consumers, sometimes without being realized by business actors and consumers themselves. The transfer of consumer change into the form of donations or donations without the consent of the consumer is a defect of will and can be regarded as coercion of the will of business actors. Violations of business actors to consumers because they do not understand the community and business actors about consumer rights and consider it a trivial matter.

Keywords : *Consumer; Effor; Law; Perpetrator; Protection.*

A. PENDAHULUAN

Manusia sebagai makhluk sosial saling berinteraksi untuk memenuhi kebutuhan dalam hidupnya, upaya untuk mencapai tujuan hidupnya antara lain dengan menjalin kerjasama yang baik antara sesama manusia dalam berbagai macam aspek kehidupan, salah satunya yaitu aspek ekonomi yang dalam

mencakup masalah-masalah perdagangan, jual beli dan sebagainya. Perdagangan atau jual beli juga merupakan bukti bahwa sesama manusia saling membutuhkan satu sama lain (Safira & Fatriansyah, 2020).

Uang adalah alat untuk memenuhi kebutuhan manusia. Kebutuhan menghendaki adanya alat pembayaran yang memudahakan pertukaran barang agar pekerjaan dapat lebih mudah. Uang merupakan sesuatu yang sangat penting dalam kehidupan manusia ditegaskan oleh **Iswardono** sebagai berikut: Uang adalah kebutuhan sehari-hari, darahnya perekonomian, semua kegiatan yang menyangkut perekonomian sangat amat membutuhkan uang untuk memperlancar kegiatan ekonomi (Iryanto, 2021). Karena dalam masyarakat modern perekonomian sangat berkembang pesat.

Minimarket adalah jenis usaha eceran modern yang kini kian pesat memperbanyak cabang di daerah-daerah dan menggunakan sistem waralaba dalam menambah jumlah gerainya. Maksud dari hal tersebut adalah untuk menambah skala bisnis agar dapat bersaing dengan supermarket maupun hypermarket yang jumlahnya sedikit, strategi ini akan memperkuat posisi tawar menawar minimarket kepada pemasok produk. Minimarket sendiri dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu minimarket waralaba atau *"Franchise"* dan Minimarket mandiri. Dasar hukum utama dan terkini bagi usaha toko ritel modern adalah Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2007 Tentang Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern yang secara oprasionalnya berada dalam Permendag Nomor 53 Tahun 2008 Tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern (I. G. A. I. Maharani & Djaja, 2013).

Contoh minimarket yang beroprasi di Indonesia adalah Indomart dan Alfamart. Indomart dan Alfamart merupakan minimarket yang yang menyediakan kebutuhan sehari-hari bagi masyarakat (Minarsih, 2013). Minimarket menawarkan kemudahan dalam berbelanja kebutuhan sehari-hari dengan harga yang relatif murah(Pramudiana, 2017), maka tidak heran masyarakat banyak berbelanja di minimarket dibanding disupermarket yang harganya relatif lebih mahal. Kelebihan minimarket Indomart dan Alfamart adalah gerainya tersebar dimana-

mana hampir di semua daerah dan lokasinya bisa dikatakan strategis di dekat pemukiman masyarakat. Target dari minimarket Indomart atau Alfamart adalah masyarakat dari kelas ekonomi menengah kebawah.

Sistem pembayaran yang disediakan oleh minimarket diantaranya adanya bisa menggunakan kartu *Automated Teller Machine* (ATM) dan uang tunai (Kuntoro & Ladjamuddin, 2019). Masyarakat yang berbelanja di minimarket pada umumnya memilih menggunakan uang tunai sebagai metode pembayaran (Devia et al., 2021). Harga-harga produk yang ditawarkan minimarket rata-rata membuat pecahan rupiah yang tidak genap. Contohnya sabun cuci baju yang dijual dengan harga Rp.15.900,- (lima belas ribu sembilan ratus rupiah). Masalah yang kerap terjadi adalah etika pihak minimarket tidak menyediakan kembalian pecahan Rp.100,- (seratus rupiah). Maka sering kali karyawan minimarket tidak memberikan kembalian sebesar Rp.100,- (seratus rupiah) tersebut kepada konsumen dan jika ada tambahan donasi mereka meminta jika menolak pun pihak minimarket tidak menyediakan uang pecahan receh. Hal ini akan menimbulkan kerugian kepada konsumen.

Jika manusia sebagai makhluk sosial yang dituntut untuk melakukan hubungan dengan manusia lain maka seorang manusia yang terdiri dari individu maupun kelompok perlu memperhatikan hukum yang berlaku di wilayah tempat tinggal mereka, karena kehidupan makhluk sosial tidak lepas dari hukum yang seolah-olah menjerat merekuntuk menuju suatu jalan yang benar. Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat berbagai upaya dan kajian dilakukan, pemerintah dan para ilmuan mencari solusi atas masalah kesejahteraan yang belum menjangkau lapisan masyarakat, kajian dari berbagai presfektif dilakukan, ada banyak faktor untuk meningkatkan kesejahteraan diantaranya adalah kemandirian masyarakat untuk mengupayakan kesejahteraannya

B. METODE

Metode pendekatan yang dipergunakan dalam penulian penelitian ini adalah yuridis normatif, spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desktiptif analisis, yaitu bertujuan untuk menggambarkan perundang-undangan,

teori-teori hukum yang berkaitan dengan objek hukum. Jenis dan sumber data yang digunakan ada 3 (tiga) bahan hukum, yaitu Data Primer yang meliputi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dan Data Sekunder, yaitu Buku, Literatur, Dokumen, Artikel, Jurnal yang ada kaitannya dengan masalah-masalah yang diteliti oleh Penulis.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Latar Belakang Pelaku Usaha Melakukan Pemaksaan Kehendak dalam Hal Pemberian Pengembalian Uang

Kegiatan jual–beli dalam memenuhi kebutuhan berupa sandang dan pangan untuk memenuhi kebutuhan kehidupan sehari–hari di supermarket, merupakan perjanjian jual-beli yang biasanya dapat terjadi sedikit banyak tanpa syarat-syarat formal. Sebagian besar jual-beli tunai dilakukan semata-mata dengan lisan, seperti jual-beli barang di toko, makanan dan minuman di restoran atau tempat umum jual-beli mobil secara tunai (Ahmad et al., 2022). Pengumpulan sumbangan atau donasi sering dilaksanakan akhir-akhir ini. Sumbangan menurut Pasal 1 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1980 Tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan, menyebutkan bahwa pengetian sumbangan adalah "Pengumpulan sumbangan adalah setiap usaha mendapatkan uang atau baranguntuk pembangunan dalam bidang kesejahteraan sosial, mental/agama/kerohanian, kejasmanian, pendidikan dan bidang kebudayaan, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 Undang-undang Nomor 9 Tahun 1961 Tentang Pengumpulan Uang atau Barang". Adanya sumbangan ini diharapkan masyarakat kurang mampu terbantu oleh sumbangan ini, pelaku usaha memanfaatkan uang kembalian konsumen dengan pecahan nominal kecil yang jarang ada diminimarket tersebut, terpaksa para konsumen menyumbangkan uang kembalian tersebut.

Dalam melakukan usahanya pelaku usaha berusaha agar mendapatkan keuntungan yang sangat besar, akan tetapi pelaku usaha sering melakukan perbuatan yang merugikan konsumen. Perbuatan yang dilakukan pelaku usaha

yang merugikan sering tak disadari oleh konsumen, yaitu mengalihkan uang kembalian dengan menyarankan untuk di sumbangan atau donasi, kadang konsumen tidak menyadari adanya donasi tersebut. Pengalihan uang kembalian itu kedalam bentuk sumbangan atau donasi hanya karena pelaku usaha ingin membulatkan uang kembalian kepada konsumen. Karena banyak konsumen alami ketika mereka berbelanja diminimarket dan kasir beralasan tidak ada uang koin atau uang koin habis, karena itu kasir meminta uang kembalian di sumbangkan atau donasikan saja. Tetapi tidak jarang nominal uang kembalian yang disumbangkan dan yang tercantum di dalam struk berbeda angkanya, tanpa ada pemberitahuan dari pihak pelaku usaha kemanakah uang yang tidak tercantum dalam struk tersebut.

Apabila konsumen tidak menerima atas pengalihan uang kembalian tersebut maka konsumen akan sangat merasa terpaksa dan harus menerima bahwa uang kembalian yang harusnya mereka terima utuh harus mereka sumbangan atau donasikan. Uang yang mereka sumbangkan atau donasikan memang sedikit, tetapi mengganggu kenyamanan konsumen dan melanggar hak-hak konsumen yang harusnya mereka terima dari pelaku usaha. Tapi jika konsumen tetap ingin menerima uang kembalian yang pas pelaku usaha tidak memberikan solusi dan tidak mengusahakan apa yang menjadi hak konsumen. Sehingga konsumen seakan-akan dibuat tak berdaya untuk tidak menolak apa yang mereka tawarkan.

Ada beberapa poin-poin yang melatar belakangi pelaku usaha melaksanakan pemaksaan kehendak terhadap uang kembalian konsumen yaitu :

a. Tuntutan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* Di Minimarket.
b. Tuntutan yang tersedia di layar komputer kasir.
c. Tidak adanya uang yang tersedia di Minimarket.
d. Adanya kerjasama dengan pihak lain untuk mengelola dan menyalurkan uang sumbangan atau donasi.
e. Adanya maksud lain dari petugas minimarket.

2. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha yang Mengalihkan Uang Kembalian Konsumen dalam Bentuk Sumbangan atau Donasi menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pernyelenggaraan pengumpulan sumbangan atau donasi adalah untuk membantu perekonomian meningkatan kesejahteraan sosial. Tetapi untuk menciptakan kesejahteraan sosial pelaku usaha diperlukan pertanggungjawabannya untuk mengelola sumbangannya agar terlaksana dengan baik. Maka dari itu pelaku usaha seharusnya memberikan transparansi dan informasi terkait dana sumbangan yang telah dikumpulkan dari konsumen.

Pelaku usaha selaku penjual selalu melakukan kegiatan-kegiatan yang bersifat sosial, seperti memberikan bantuan kepada orang-orang yang terkena bencana alam, fakir miskin, orang sakit, pembangunan rumah kurang mampu, pembangunan tempat ibadah, biaya sekolah anak kurang mampu dan sebagainya. Biasanya program ini dilakukan rutin oleh pelaku usaha, pengumpulan sumbangan atau donasi ini biasanya pelaku usaha mengalihkan uang kembalian konsumen.

Pertanggungjawaban pelaku usaha harus dilaksanakan apabila ada salah satu hak konsumen yang dilanggar secara sengaja atau tidak sengaja. Kesalahan yang sering dilakukan oleh pelaku usaha adalah masalah uang kembalian konsumen yang dialihkan kedalam bentuk sumbangan atau donasi. Ini bisa dikatakan pelaku usaha memiliki rasa tanggungjawab mutlak agar bisa mengantisipasi kerugian konsumen atas uang kembalian ang disumbangkan atau donasi.

Pengalihan uang kembalian ini sering kali menguntungkan pelaku usaha sedangkan konsumen menderita karena kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha. Tetapi tak jarang pelaku usaha menganggapnya enteng karena mereka berpikir uang yang mereka alihkan hanya pecahan uang logam yang nominalnya kecil.

Dikatakan dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen :

a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi ataskerusakan,

pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibatmengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan ataudiperdagangkan.

b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapatberupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7(tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Menurut pasal diatas mengenai adanya kesalahan pelaku usaha merupakan tanggungjawab yang kemungkinan akan ada tuntutan pidana dari konsumen. Tetapi kedudukan konsumen lebih lemah dibanding pelaku usaha karena pelaku usaha memiliki kemampuan pengusahaan dibidang keuangan. Dan pelaku usaha akan memakai ahli hukum yang terbaik jika menghadapi suatu tuntutan atau perkara yang dihadapinya.

Ada beberapa pertanggungjawaban pelaku usaha minimarket terhadap konsumen, yaitu :

a. Konsumen menolak uang kembaliannya disumbangkan atau donasi.

b. Jika konsumen meminta pelaku usaha untuk menjelaskan kemanakah uang kembalian mengalir.

c. Pelaku usaha harus bersedia mengumumkan uang sumbangan atau donasi konsumen kepada publik.

3. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Kurangnya Uang Kembalian

Negara Republik Indonesia adalah Negara hukum berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang memiliki tujuan mewujudkan tata kehidupan Negara dan bangsa yang adil dan sejahtera, aman, tentram, dan tertib, serta menjamin kedudukan hukum yang sama bagi warga masyarakat (Utami, 2013). Negara hukum yang dianut di Indonesia adalah Negara hukum yang demokratis yang tercermin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 1 ayar (1) yang menyebutkan bahwa : "Negara Indonesia adalah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik" ayat (2) menyebutkan : "Kedaulatan berada di tangan rakyat dan dilaksanakan menurut Undang-Undang Dasar, dan ayat (3)nya menyebutkan bahwa : "Negara Indonesia adalah negara hukum". Hal ini sesuai dengan istilah Negara Indonesia adalah Negara Hukum (*Rechstaat*) yang berdasarkan pada Pancasila (Ridlwan, 2012). Menurut **C.S.T. Kansil**, Indonesia adalah Negara yang berdasarkan *Rechtsstaat* (hukum), dan tidak berdasarkan *Machtsstaat* (kekuasaan) (Nasarudin, 2020).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, lahirnya Undang-Undang ini memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan Jasa. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen (Putra, 2014). Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen (A. Maharani & Darya Dzikra, 2021). Perlindungan hukum bagi subjek hukum terhadap hak dan kewajiban yang dilaksanakannya berdasarkan oleh hukum yang berlaku di Indonesia. Timbulnya perlindungan hukum disebabkan oleh adanya hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Hubungan hukum merupakan korelasi antara subjek hukum yang memiliki hak dan kewajiban atau relevansi hukum dari akibat hukum (Purnomo et al., 2018). Keinginan yang ingin diwujudkan dalam perlindungan hukum konsumen adalah menciptakan rasa aman konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen sangat penting agar memberikan rasa aman kepada konsumen,

konsumen membayar belanjaan dengan uang lebih berhak menerima uang kembalian yang sesuai dengan nominalnya yang utuh tidak kurang sedikitpun (Wiranatha & Purwanto, 2019). Karena uang kembalian yang tidak sesuai dengan total kembaliannya bisa merugikan konsumen meskipun sedikit tidak semua konsumen menerima atas perilaku pelaku usaha tersebut.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diatur pada Pasal 4 ayat (7) mengatur tentang hak konsumen adalah hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, maka dari itu pelaku usaha harus memperlakukan konsumen dengan jujur tidak semena-mena hanya untuk menguntungkan pelaku usaha saja. Dan kewajiban konsumen khususnya Pasal 5 ayat (2) yang mengatur tentang kewajiban konsumen adalah membayar dengan nilai tukar yang disepakati. Konsumen yang berbelanja di minimarket dengan menggunakan sistem komputer yang dioperasikan oleh kasir, tentu saja konsumen harus sudah menyiapkan uang untuk membayar belanjaan yang sudah ditentukan oleh konsumen itu sendiri. Konsumen berhak atas hak menerima uang kembalian yang melebihi dari total pembayarannya.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga diatur tentang hak dan kewajiban pelaku usaha ada dalam Pasal 6 ayat (1) menyatakan hak pelaku usaha adalah hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dalam hal ini pihak minimarket sebagai pihak pelaku usaha harus menerima pembayaran yang sesuai untuk melunasi produk yang sudah dibeli konsumen diminimarket, maka hak pelaku usaha terpenuhi. Kewajiban pelaku usaha ada pada Pasal 7 ayat (1) adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya", dan ayat (3) adalah memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Maka dalam hal ini jika diterimanya uang kembalian yang kurang oleh konsumen minimarket, maka pihak minimarket dapat dikatakan melanggar kewajibannya sebagai pelaku usaha dan melanggar hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 ayat (7).

Hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dilanggar oleh pihak minimarket dalam hal pengembalian uang yang kurang

tentu saja sangat merugikan pihak konsumen meskipun nominalnya kecil. Pihak konsumen harus bertanggungjawab mengganti ganti rugi kepada pihak konsumen yang dirugikan dan memberikan sisa uang kembalian senagai ganti rugi atas hak konsumen yang menerima uang kembalian yang kurang tersebut. Perbuatan yang dilakukan oleh kasir minimarket yaitu memberikan uang kembalian yang kurang berapapun nominalnya adalah perbuatan yang merugikan konsumen.

Karena kecilnya uang kembalian sering dianggap sepele oleh kasir atau pelaku usaha, kebanyakan konsumen tidak melakukan upaya hukum untuk mendapatkan haknya karena mereka berpikir, jika mereka melakukan langkah hukum tidak akan ditindak lanjuti oleh penegak hukum karena hanya masalah nominalnya kecil. Tetapi jika konsumennya banyak yang dicurangi atau dibohongi oleh pelaku usaha maka uang yang akan terkumpul juga akan banyak. Jarangnya perlindungan hukum karena lemahnya posisi konsumen atas, disebabkan juga dari kecenderungan pelaku usaha, selain itu perangkat hukum yang belum bisa menjamin rasa aman, atau tidak memberikan secara langsung perlindungan kepada kepentingan konsumen (Hamid, 2017). Lemahnya pelaksanaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ternyata telah dimanfaatkan oleh para pelaku bisnis global dan pelaku usaha nasional untuk menjual produknya yang *unsafe* dan *understandard* (Mansyur & Rahman, 2015). Karena kejadian yang merugikan konsumen dianggap sepele oleh pelaku usaha maka pelaku usaha mengulangi perbuatannya.

Hubungan antara minimarket dan konsumen minimarket tersebut adalah perjanjian jual beli. Perjanjian dapat dibatalkan karena terjadinya penyalahgunaan keadaan *(misbruik van omstandigheden)* dimana salah satu pihak berada dalam posisi yang kuat, posisi dimana disalahgunakan oleh pihak tersebut, sehingga merugikan pihak lain (Satory, 2015). Minimarket sering kali tidak menyediakan uang kembalian pecahan kecil, padahal uang kembalian meskipun nominalnya kecil adalah hak konsumen, hal ini dapat dikatakan pelaku usaha tidak jujur karena tidak melaksanakan apa yang menjadi hak konsumen. secara umum, tujuan pertanggungjawaban pelaku usaha ada 3 (tiga) yakni pemberian kompensasi, penyebaran resiko dan pencegahan (Wibawa et al., 2019).

Perlindungan konsumen bertujuan untuk meningkatkan perberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Atas dasar itu Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan batasan dan jaminan terkait peningkatan harkat dan martabat konsumen meliputi peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuhkembangkan peran pelaku usaha yang profesional dan menghargai hak dan kewajiban sebagai pelaku usaha. Konsekuensinya adalah dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 mencatumkan mengenai hak dan kewajiban dari pelaku usaha dan konsumen, hal tersebut bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dengan berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen serta kepastian hukum (Atuti, 2015; Samosir, 2018).

Mas Ahmad Santoso berpendapat bahwa *class action* adalah gugatan perdata yang dilajukan oleh sejumlah orang sebagai perwakilan kelas mewakili kepentingan mereka, sekaligus mewakili kepentingan ratusan atau ribuan orang lainnya yang juga korban (Adhim, 2018). Jika konsumen melakukan protes akibat kurangnya uang kembalian maka pelaku usaha dan konsumen harus menyelesaikannya melalui pengadilan atau diluar pengadilan. Jika diluar pengadilan maka konsumen dan pelaku usaha akan melakukan musyawarah, jika pelaku usaha mengakui kesalahannya pelaku usaha harus memberikan uang kembalian yang utuh kepada konsumen sebagai tanda bukti adalah struk pembelanjaan tersebut. Namun jika pelaku usaha dan konsumen tidak menemukan kesepakatan maka proses ini bisa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dengan melibatkan orang ke tiga atau mediasi dengan dilakukannya perjanjian tertulis. Dibentuknya BPSK ini berdasarkan tujuan untuk memberikan keringanan bagi konsumen untuk penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha. Putusan BPSK bersifat final, tidak ada upaya banding dan kasasi. Namun jika pelaku usaha dan konsumen menolak keputusan BPSK, maka kedua belah pihak dapat mengajukan hal tersebut ke pengadilan negeri paling lambat 14 hari kerja setelah menerima keputusan tersebut.

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

Kegiatan jual-beli untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari sangat dibutuhkan oleh konsumen dan pelaku usaha. Pengalihan uang kembalian kedalam bentuk sumbangan atau donasi oleh pelaku usaha tanpa bertanya dan tanpa persetujuan konsumen adalah cacat kehendak. Keterbatasan uang kembalian pecahan receh di minimarket membuat pelaku usaha terpaksa meyarankan kepada konsumen untuk menyumbangkan atau donasi tanpa disengaja membuat konsumen mengalami kerugian dan tidak mendapatkan haknya sebagaimana seharusnya. Pelaku usaha yang menyarankan untuk menyumbangkan atau donasi mereka bekerja sesuai dengan SOP yang sudah diatur setiap minimarket. Adanya uang sumbangan ini banyak membuat dan membantu orang-orang kurang mampu untuk biaya sekolah, biaya pembangunan tempat ibadah dan biaya untuk pengobatan. Pelaku usaha dan konsumen harus menerima apa yang menjadi hak dan kewajiban mereka masing-masing.

Pertanggungjawaban Pelaku Usaha yang Mengalihkan Uang Kembalian Konsumen dalam Bentuk Sumbangan atau Donasi Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal pengalihan uang konsumen kedalam sumbangan atau donasi, tanggungjawab pelaku usaha yang sebenarnya adalah tanggungjawab moral dan etika berdagang yang baik dan benar. Bukan hanya masalah uang kembalian yang jumlahnya besar atau kecil untuk disumbangkan atau didonasikan tetapi kejujuran dan itikad baik pelaku usaha dalam menjalankan bisnis berdagangnya agar memberi kepuasan untuk konsumennya. Pengalihan uang kembalian konsumen dalam perjanjian jual beli di minimarket berupa pembulatan harga, mengganti denga sumbangan atau donasi tanpa sepengetahuan konsumen adalah cacat kehendak dan dapat dikatakan sebagai pemaksaan kehendak karena pelaku usaha tidak menanyakan apakah konsumen mau menyumbangkan atau donasi atas keikhlasan konsumen ataupun persetujuannya. Karena perbuatan pelaku usaha dilakukan secara 17 paksaan dan dilakukan sepihak, sehinga secara tidak langsung konsumen dipaksa untuk menyumbangkan atau mengikhlaskan uangnya tersebut.

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Kurangnya uang Kembalian. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian atas kurangnya uang kembalian di minimarket, sudah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Kosumen dalam Pasal 4. Jika pihak minimarket tidak memenuhi kewajibannya yang sudah diatur dalam Pasal 7 ayat 1 dan 3. Maka pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian sebagaimana yang sudah diatur dalam Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelanggaran terhadap konsumen atas hak uang kembalian dalam transaksi jual beli di minimarket disebabkan oleh karena kurang mengertinya masyarakat terhadap hak-haknya sebagai konsumen dan menganggap hal itu adalah hal sepele atau tidak mau repot. Jikapun konsumen mengetahui hak-haknya tidak dipenuhi karena konsumen tidak mengerti tatacara dan prosedur pengaduan atas hak-haknya yang dilanggar tersebut. Karena kondisi konsumen yang tidak mengertilah maka pelaku usaha maka memanfaatkannya untuk mendapat keuntungan. Maka jika konsumen yang mengerti atas hak-haknya yag tidak dipenuhi dan mengerti hukum, tindakan hukum yang dilakukan konsumen bisa melakukan penuntutan ganti rugi berupa uang sesuai nominal atau konsumen akan melayangkan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pun musyawarah antara dua pihak yang terjerat masalah. Sanksi untuk pelaku usaha bisa berupa sanksi administrasi sanksi pencabutan izin berdagangnya atau sanksi pidana.

2. Saran

Sebaiknya minimarket sebagai salah satu toko belanja yang sangat mudah ditemui oleh masyarakat di Indonesia sudah menyediakan uang receh sebagai kembalian karena kebanyakan produk-produk yang di jual di minimarket ini harganya kebanyakan yang tidak genap, dan konsumen di minimarket harus berani berkomentar ketika terjadinya pelanggaran terhadap hak-haknya sebagai konsumen, karena jika pelaku tidak mendapatkan teguran maka 18 perbuatan tersebut diianggap sepele dan akan dilakukan berulang kali oleh pelaku usaha.

Konsumen jika berbelanja di minimarket harus meminta struk belanjanya

karena sering kali minimarket tidak memberikan struknya kepada konsumen dan akhirnya konsumen tidak melakukan pengecekan ulang apabila terjadi kecurangan yang merugikan konsumen. Dan jika terjadi kecurangan konsumen sudah memiliki bukti yang terdapat dalam struk tersebut agar mudah untuk menuntut ganti rugi atau melaporkannya kepada pihak berwajib. Pelaku harus lebih terbuka dalam hal perincian uang sumbangan atau donasi, memberikan rasa aman dan nayaman terhadap konsumen agar pelaku usaha juga menerima rasa aman dan nyaman yang diberikan oleh konsumen juga.

Pemerintah harus ikut berperan aktif memperhatikan, mengawasi dan bertanggungjawab dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen ini, untuk menjamin konsumen dan pelaku usaha menerima hak-haknya. Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen dan penerapan peraturan perundang-undangannya yang tegas. Memberikan sanksi yang tegas kepada pelaku usaha jika terdapat pelanggaran yang mengakibatkan konsumen mendapat kerugian.

E. DAFTAR PUSTAKA

Adhim, F. (2018). Gugatan Class Action diIndonesia. *Al Munqidz: Jurnal Kajian Dan Keislaman*, *1*(5), 51–69.

Ahmad, A., Ariyano, D., & Suriati, M. (2022). Tinjauan Yuridis Terhadap Pelaku Usaha Yang Mengganti Uang Kembalian Dengan Permen Di Kota Balikpapan. *Jurnal Lex Superma*, *4*(1), 819–839.

Atuti, H. D. (2015). Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk). *Jurnal Hukum Mimbar Justitia*, *1*(2), 572–591.

Devia, E., Studi, P., Informasi, S., Krisnadwipayana, U., Studi, P., Informatika, T., Krisnadwipayana, U., Gede, P., & Timur, J. (2021). Quick Response Code Sebagai Kasir Berjalan Pada Mini. *JIIFOR (Jurnal Ilmiah Informatika Dan Komputer)*, *5*(2), 1–10.

Hamid, A. H. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. CV. Sah Media.

Iryanto, A. (2021). Analisis Yuridis Terhadap Tindak Pidana Pengedaran Uang Palsu (Studi Putusan Nomor :169/PID.B/2019/PN.RGT). *Juhanperak*, *2*(2), 191–207. https://doi.org/.1037//0033-2909.I26.1.78

Kuntoro, N., & Ladjamuddin, S. M. (2019). Rancangan Aplikasi Simulasi Host-to-Host Transaksi ATM Bersama dengan ISO 8583. *Incomtech*, *8*(1), 16–22.

Maharani, A., & Darya Dzikra, A. (2021). Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review). *Jurnal Ekonomi*

Manajemen Sistem Informasi, *2*(6), 659–666. https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.607

Maharani, I. G. A. I., & Djaja, I. B. R. (2013). Kegiatan Usaha dan Perkembangan Minimarket di Kabupaten Badung. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, *7*(5), 1–5.

Mansyur, A., & Rahman, I. (2015). Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, *2*(1), 1–10. https://doi.org/10.26532/jph.v2i1.1411

Minarsih, M. M. (2013). Pedagang Kecil "Warung" Dalam Gempuran Ritel Modern. *Majalah Ilmiah Universitas Pandanaran*, *11*(26), 86–98.

Nasarudin, T. M. (2020). Konsepsi Negara Hukum Pancasila Dan Implementasinya Di Indonesia. *Pranata Hukum*, *15*(1), 43–52.

Pramudiana, I. D. (2017). Perubahan Perilaku Konsumtif Masyarakat Dari Pasar Tradisional Ke Pasar Modern. *Asketik*, *1*(1), 35–43. https://doi.org/10.30762/ask.v1i1.409

Purnomo, E. P., Markeling, I. K., & Darmadha, I. N. (2018). Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Kecelakaan Kerja Bagi Pekerja Mini Market (Studi Kasus : Indomaret Kebo Iwa Denpasar). *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 1–13.

Putra, S. (2014). E-Commerce, Transaksi Jual Beli Melalui. *Jurnal Ilmu Hukum*, *5*(2), 287–309.

Ridlwan, Z. (2012). Negara Hukum Indonesia Kebalikan Nachtwachterstaat. *FIAT JUSTISIA:Jurnal Ilmu Hukum*, *5*(2), 141–152. https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v5no2.56

Safira, D., & Fatriansyah, A. I. A. (2020). Bisnis Juela Beli Online dalam Perspektif Islam. *AL YASINI: Jurnal Hasil Kajian Dan Penelitian Dalam Bidang Keislaman Dan Pendidikan*, *5*(1), 57–68. https://doi.org/10.26618/j-hes.v3i1.2125

Samosir, A. (2018). Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Dilakukan Badan Penyelesaian Perlindungan Konsumen. *Legal Standing : Jurnal Ilmu Hukum*, *2*(2), 133–142. https://doi.org/10.24269/ls.v2i2.1245

Satory, A. (2015). Perjanjian Baku dan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Bisnis Sektor Jasa Keuangan: Penerapan dan Implementasinya di Indonesia. *PADJADJARAN Jurnal Ilmu Hukum (Journal of Law)*, *2*(2), 269–290. https://doi.org/10.22304/pjih.v2n2.a4

Utami, K. T. (2013). Peran Serikat Pekerja dalam Penyelesaian Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja. *Jurnal Wawasan Hukum*, *28*(1), 675–686. http://ejournal.sthb.ac.id/index.php/jwy/article/view/63/45

Wibawa, I. M. S., Sukranatha, A. A. K., & Priyanto, I. M. D. (2019). Perlindungan Konsumen Terhadap Kecurangan Pengisian Bahan Bakar Minyak Pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Di Bali. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, *7*(2), 1. https://doi.org/10.24843/km.2019.v07.i02.p14

Wiranatha, I. N. O., & Purwanto, I. W. N. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pemberian Uang Kembali Yang Tidak Sesuai Di Alfamart. *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum*, *8*(1), 1–15.