

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SISTEM PENGEMBALAN UANG KEMBALIAN PELANGGAN PADA INDUSTRI RETAIL DI MANADO¹

Allove Risard Manolong²

alloverisard@gmail.com

Grace H. Tampongangov³

gracehenni1984@gmail.com

Edwin N. Tinangon⁴

edwintinangon@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah Mengetahui dan memahami bagaimana pengaturan hukum perlindungan konsumen sistem pengembalian uang di Industri *Retail* dan Mengetahui dan memahami bagaimana akibat hukum dari sistem pengembalian uang kembalian pelanggan di Industri *Retail*. Dengan metode penelitian yuridis normative: 1. Sebagaimana diketahui bahwa salah satu persyaratan untuk melakukan transaksi jual beli adalah adanya alat tukar yang “sah”. Hal tersebut dipertegas dengan merujuk pada UU Bank Indonesia dalam pasal 2 ayat (2), yang menyebutkan “Uang rupiah adalah alat pembayaran yang sah di wilayah Negara Republik Indonesia”. Penggantian uang kembalian menggunakan permen ini seringkali dilakukan dengan alasan para pelaku usaha di Industri *retail* tidak mempunyai uang kembalian ataupun kehabisan stok uang koin. Namun jika dilihat dalam Pasal 7 huruf a UU Perlindungan Konsumen (UUPK) seharusnya pelaku usaha sudah seharusnya memiliki kemauan atau itikad yang baik untuk memberikan sisa uang kembalian dengan memakai uang rupiah sebagai alat pembayarannya. 2. Mengacu pada UU No 7 Tahun 2011 tentang mata uang, alat pembayaran yang sah pada dasarnya adalah uang. Dan bukan permen atau yang lainnya. Selain itu, masih di aturan yang sama, Pasal 21 ayat 2 dijelaskan, bahwa rupiah wajib digunakan dalam penyelesaian kewajiban lainnya yang harus dipenuhi dengan uang, dan/atau transaksi keuangan lainnya yang dilakukan di wilayah Indonesia. Jadi, bagi penjual atau pedagang yang tidak menjalankan ketentuan tersebut, sesuai pasal 33 ayat 1 UU Mata Uang, bisa dikenai pidana kurungan paling lama 1 tahun dan denda paling banyak Rp 200 juta.

Kata Kunci: perlindungan konsumen, sistem pengembalian uang, industri *retail*.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi pembangunan ekonomi nasional, pertumbuhan dunia usaha harus dapat ditunjang sedemikian rupa sehingga mampu

menghasilkan berbagai produk yang mengandung teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat pada umumnya dan pada tingkat yang lebih tinggi. Waktu yang sama memberikan kepastian tentang produk yang dibeli di industri *retail* diperoleh tanpa merugikan konsumen. Sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi terbukanya pasar nasional, perlu juga dipastikan peningkatan kesejahteraan dan keamanan masyarakat melalui kualitas, kuantitas dan keamanan produk dan jasa yang mereka terima dari pasar. Oleh karena itu, diperlukan serangkaian peraturan perundang-undangan yang seimbang antara melindungi kepentingan konsumen dan pelaku usaha untuk mewujudkan perekonomian yang sehat. Oleh karena itu, pada tanggal 20 April 1999, Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 disahkan. dibentuk, selanjutnya disingkat UUPK, yang terdiri dari 15 bab dan 65 pasal.

Tujuan Hukum itu akan selalu mengingatkan dan menunjukkan arah filosofis dari pembuatan dan pelaksanaan norma-norma hukum agar terciptanya suasana hidup manusia yang taat akan peraturan yang dibuat.⁵ Adapun tujuan pembangunan nasional adalah mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata secara material dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, selanjutnya disingkat Undang-Undang Dasar 1945. UUPK dirumuskan dalam kaitannya dengan falsafah pembangunan nasional, dimana pembangunan nasional meliputi pembangunan perundang-undangan perlindungan konsumen. Hal itu mengacu pada pembangunan manusia Indonesia seutuhnya berdasarkan falsafah Negara Republik Indonesia, yaitu dasar negara Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Isi Undang-Undang Dasar 33 Tahun 1945 tentang Ekonomi Kerakyatan adalah sebagai berikut:

- A. Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan.
- B. Cabang-cabang produksi yang penting bagi Negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara.
- C. Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pasal 33 UUD 1945 ini sebagai dasar demokrasi ekonomi yang merupakan ketentuan imperatif dalam pembentukan perundang-undangan dibidang ekonomi, karena dasar-dasar pemikiran dan perumusan pasal 33 UUD 1945 mengatur tentang dasar-dasar sistem ekonomi atau tata susunan perekonomian dan kegiatan-kegiatan perekonomian yang dikehendaki.⁶

Negara memiliki tugas sebagai penyelenggara kebaikan bersama, dan salah satu tugas tersebut adalah

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 19071101123

³ Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁵ Donald Albert Rumokoy dan Frans

Maramis, *Pengantar Ilmu Hukum*, Depok: Rajawali Pers, 2018, hlm 28.

⁶ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2018, hlm. 32.

penyelenggaraan perlindungan konsumen. Pemerintah sebenarnya memegang peran kunci yaitu pihak yang dapat memperjuangkan kepentingan konsumen dengan menciptakan lingkungan usaha yang kondusif, menciptakan suasana yang kondusif dengan memperhatikan hak-hak konsumen. Sehingga pemerintah dapat membuat regulasi yang baik untuk mengimplementasikan dan mengontrol setiap perilaku pedagang. UUPK dapat dikatakan sebagai salah satu lembaga hukum dagang yang melengkapi Instrumen Perlindungan Hak Asasi Manusia (HAM).

Menurut Pasal 1, maksud konsumen dan pedagang bagi UUPK adalah: Konsumen adalah semua pengguna barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain, bukan untuk usaha. Sedangkan pedagang adalah setiap orang atau badan usaha, baik yang berbadan hukum maupun tidak, yang didirikan dan bertempat tinggal di wilayah hukum Negara Republik Indonesia atau melakukan usaha, baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian untuk melakukan usaha dalam wilayah yang berbeda.⁷

UUPK menghargai hak asasi manusia dan menjamin hak dan kedudukan warga negara di hadapan hukum sehingga pemerintah berkewajiban untuk mentaati hukum dengan sebaik-baiknya tanpa perbedaan pendapat. Pembeli dalam perlindungan konsumen bertindak sebagai konsumen dalam pengertian UUPK. Konsumen memiliki hak-hak yang harus dilindungi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun, penerapan hukum dan pelaksanaannya di Indonesia masih jauh dari sempurna. Kelemahan terbesar bukan terletak pada sistem hukum dan produk hukumnya, melainkan pada penegakan hukumnya.⁸

Penduduk Kota Manado banyak melakukan kegiatan jual beli untuk memenuhi kebutuhan sandang dan pangan dalam kehidupan sehari-hari di pasar tradisional maupun pasar modern. Pasar modern meliputi super market, mal, mini market, department store, dll. Ada banyak jenis barang yang dijual dan kualitasnya relatif terjamin karena melalui pemeriksaan awal yang ketat. Sedangkan pasar modern biasanya memiliki stok terukur di gudang, dari segi harga pasar modern memiliki label harga sehingga tidak ada kegiatan negosiasi. Pasar modern juga menyediakan tempat yang nyaman, aman, bersih dan tertata rapi bagi konsumen atau pembeli agar mudah mencari produk yang akan dibeli dan pelayanan yang baik.⁹

Bahkan bisa dikatakan bahwa cara masyarakat banyak berbelanja di swalayan modern atau *convenience* store menjadi ketergantungan masyarakat untuk kebutuhan sehari-hari, terutama sembako. Situasi ketergantungan ini tentu saja sangat menguntungkan dan mendorong para pemilik mini market untuk menyediakan kebutuhan pokok. Ketergantungan masyarakat terhadap mini market menempatkan mereka

pada posisi tawar yang sangat lemah dimana mau tidak mau mereka akan membeli barang dari mini market dengan harga yang ditetapkan oleh pemilik mini market berupa label yang ditempelkan pada produk tersebut.

Konsumen menjadi sasaran kegiatan usaha untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya dari para pengusaha. Dalam perlindungan konsumen, landasan regulasi yang terpenting adalah kesetaraan antara konsumen dan pengusaha. Keberadaan pedagang baru menjadi penting ketika ada juga konsumen. Kondisi ini menimbulkan ketimpangan kedudukan pedagang dan konsumen serta kedudukan konsumen yang tidak memiliki kekuasaan dibandingkan dengan pedagang, sehingga hak-hak konsumen harus dilindungi dari perbuatan pedagang yang kurang bertanggung jawab.

Harga nominal pecahan banyak ditemukan pada super market atau mini market di Kota Manado salah satunya di Indomart Bahu Berdasarkan observasi pada tanggal 15 November 2022 peneliti banyak menemukan harga-harga barang yang berbentuk nominal pecahan ganjil, sedangkan pecahan tersebut tidak tersedia lagi mata uangnya. Hal tersebut tentu dapat merugikan konsumen, karena konsumen harus membayar barang sesuai dengan harga yang terdapat pada label, sedangkan pengembalian dari pelaku usaha tidak sesuai dengan struk pembayaran karena tidak tersedianya nominal mata uang tersebut. Contohnya produk di industri *retail* mini market Indomart harga hatari malkist coklat ditawarkan dengan harga Rp.4.770 dan saat konsumen membayar di kasir dibulatkan menjadi Rp.4.800 konsumen membayar dengan uang Rp.5.000 uang kembalian yang diberikan pada konsumen Rp.200 sedangkan di dalam struk belanja tetap uang kembalian dengan nominal Rp.230. Hal ini membingungkan konsumen dan beberapa kali saat berbelanja ke mini market indomaret pada saat ingin memilih barang atau produk yang dibeli terlihat bahwa ada barang maupun produk yang dijual itu diberikan diskon dan pada saat akan melakukan pembayaran uang yang dikembalikan tidak sesuai dengan barang dan produk yang dibeli itu pun ketika uang kembalian yang dikembalikan dari kasir atau dari pelaku usaha di cek terlebih dahulu ternyata uang yang dikembalikan kurang maka dari itu mengajukan pengembalian uang yang sesuai dengan barang yang dibeli. Dari sinilah pelaku usaha memperoleh keuntungan dengan tidak sepatasnya dan konsumen disini bisa dirugikan ketika dalam keadaan buru-buru dan tidak jeli dalam memperhatikan pengembalian uang yang dikembalikan.

Pemilik atau pengelola industri *retail*. Dalam hal ini, mini market Indomart sebagai pengusaha berperan penting dalam transaksi jual beli kebutuhan pokok masyarakat. Konsumen mau tidak mau menerima harga yang ditetapkan oleh pengusaha dan mau tidak mau menderita kerugian akibat pembulatan harga tersebut. Manajer pasti mendapat manfaat dari situasi ini sementara konsumen menderita, menciptakan

⁷ Tim Redaksi BIP, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Bhuana Ilmu Populer, 2017, hlm. 3.

⁸ Aulia Muthiah, *Op.Cit* , hlm. 34.

⁹ Wida Ningsih Ariyanti, *Aspek Hukum Kewirausahaan*, Malang: Polinena Press Politenik Negeri Malang, 2018, hlm.12.

pertukaran yang tidak setara. Sebagaimana diketahui prinsip dasar persetujuan bersama yang mensyaratkan hubungan rasional dan seimbang antara dua pihak, kini mulai dihidupkan kembali dalam teori objektif modern. Menurut teori, jika tidak ada keseimbangan yang dapat diterima antara para pihak, kontrak akan direvisi tanpa alasan, dan juga diakui dalam hukum positif bahwa jika salah satu pihak merugikan pihak lain dalam kontrak, itu juga bisa. kasus yang disebabkan oleh penyalahgunaan keadaan.¹⁰

Sikap pesimistis masyarakat sebagai konsumen untuk tidak mengeluhkan masalah ini membuat para pelaku bisnis, pemerintah dan penegak hukum menyadari bahwa hal tersebut berdampak negatif. Tentu saja, perusahaan bisa mendapatkan keuntungan dari situasi ini.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan hukum perlindungan konsumen terhadap sistem pengembalian uang di Industri *Retail*?
2. Bagaimana akibat hukum dari sistem pengembalian uang kembalian pelanggan di Industri *Retail*?

C. Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penulisan ini ialah penelitian hukum dengan didukung Penelitian hukum normatif yang bisa juga disebut sebagai penelitian hukum doctrinal.

PEMBAHASAN

A. Pengaturan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Sistem Pengembalian Uang Di Industri *Retail*

Dewasa ini pengembalian sisa pembayaran yang dilakukan oleh para pelaku usaha di Industri *retail* yang menggunakan permen sudah sering kita temui, terutama penggunaan permen sebagai pengganti uang koin. Hal ini tentunya akan menimbulkan penyimpangan dari segi kaidah hukum, karena perbuatan tersebut dapat menjadi masalah jika pembeli sebagai konsumen tidak menerimanya dengan ikhlas yang dimana dapat menimbulkan wanprestasi. Wanprestasi merupakan ingkar janji atau tidak melakukan hal-hal yang wajib dilakukan atau kelalaian yang dilakukan oleh seseorang. Unsur-unsur terjadinya wanprestasi yaitu terjadinya perjanjian antara dua belah pihak, terdapat satu pihak tidak melaksanakan perjanjian, dan sudah dinyatakan lalai namun tetap tidak melakukan kesepakatan tersebut.¹¹

¹⁰ Wida Ningsih Ariyani, *Aspek Hukum Kewirausahaan*, Malang: Polinena Press Politenik Negeri Malang, 2018, hlm. 10.

¹¹ Noviantari, Anak Agung Made Yuni & I Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Pelaku Usaha Online." *Jurnal Kertha Wicara Fakultas Hukum Universitas Udayana* No.4 (2021). hlm. 248

¹² Ariestya, Fiena. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Menerima Alat Pembayaran

Karena tidak semua orang ingin menerima sebuah permen sebagai pengganti sisa uang kembaliannya dan konsumen juga telah dirugikan dalam hal ini, karena dilihat dari tidak adanya kata sepakat/setuju dari pembeli dan hanya mementingkan keputusan dari si penjual, kecuali "pemberian uang kembalian yang diganti dengan permen sebagai penggantinya telah disepakati oleh kedua belah pihak (penjual dan pembeli), maka hal tersebut sah-sah saja dan dapat diterima, akan tetapi tetap saja hal tersebut tidak dapat diabaikan oleh para penjual (pelaku usaha) di Industri *retail* hanya karena nominal uang yang menjadi sisa kembalian tersebut kecil, karena berapapun jumlah nominalnya konsumen tetap berhak untuk menerima uang sisa kembalian sesuai dengan haknya"¹².

Di dalam KBBI, uang kembalian dapat di definisikan dengan uang kelebihan pembayaran yang harus di kembalikan kepada pembayar (konsumen). Sebagaimana diketahui bahwa salah satu persyaratan untuk melakukan transaksi jual beli adalah adanya alat tukar yang "sah". Hal tersebut dipertegas dengan merujuk pada UU Bank Indonesia dalam pasal 2 ayat (2), yang menyebutkan "Uang rupiah adalah alat pembayaran yang sah di wilayah negara Republik Indonesia". Penggantian uang kembalian menggunakan permen ini seringkali dilakukan dengan alasan para pelaku usaha di Industri *retail* tidak mempunyai uang kembalian ataupun kehabisan stok uang koin. Namun, jika dilihat dalam Pasal 7 huruf a UU Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu: "pelaku usaha berkewajiban beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya." Sehingga pelaku usaha sudah seharusnya memiliki kemauan atau itikad yang baik untuk memberikan sisa uang kembalian dengan memakai uang rupiah sebagai alat pembayarannya, bukan malah memberikan permen sebagai penggantinya. Karena hal tersebut jelas telah melanggar aturan yang sudah ada. Pengembalian uang sisa belanja dengan barang memang tidak diatur secara jelas dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, akan tetapi dalam Pasal 4 dan Pasal 77 UU PK masing-masing mengatur mengenai hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha di Industri *retail*, sehingga yang menjadi landasan dalam hal ini adalah adanya pengaturan mengenai perlindungan hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha di Industri *retail*. Perlindungan konsumen tentunya memberikan kebebasan bagi konsumen dalam menentukan pilihannya secara rasional.¹³

Perlindungan hukum merupakan upaya untuk mengorganisasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat agar tidak terjadi benturan antar

yang Tidak Sah dalam Transaksi Jual beli Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Riau*, No. 2 (2015) hlm 2.

¹³ Andika, Ni Put Icha Putri & Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Melonjaknya Harga Masker Akibat Virus Covid-19." *Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana* No. 4 (2021). hlm 560.

kepentingan dan agar dapat menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum.¹⁴ Hal ini mencerminkan adanya prinsip perlindungan hukum harus selalu melekat pada masyarakat. Negara mempunyai kewajiban dalam memberikan kenyamanan dalam kehidupan di masyarakat. Dalam perspektif kajian teori gangguan umum (*general nuisance theory*) jelas dalam memberikan kedudukan negara untuk melarang gangguan public. Di dalam KBBI, uang kembalian dapat berarti sebagai uang kelebihan pembayaran yang harus di kembalikan kepada pembayar (konsumen). Maraknya penggantian uang kembalian menggunakan permen merupakan suatu kegiatan yang sering kita jumpai dewasa ini. Hal ini tentunya dapat ditinjau dari beberapa aturan yang terkait mengenai bolehkah sebuah permen digunakan sebagai pengganti uang kembalian kepada konsumen. Pada suatu proses transaksi jual beli (perdagangan) yang biasa terjadi dikalangan masyarakat, maka di dalam hal tersebut mengandung unsur “perjanjian”. Di dalam KUHPdata pada pasal 1457 menerangkan definisi mengenai jual beli tersebut, “yang dimaksud dengan perjanjian jual beli adalah perjanjian yang dimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan suatu benda dan pihak lain sebagai pihak yang harus membayar harga yang telah dijanjikan”. Pada suatu proses transaksi jual beli, konsumen kan dihadapkan dalam beberapa tahapan. Yang pertama tahapan pratransaksi, disini pelaku usaha sebisa mungkin menyerahkan keyakinan terhadap konsumen bahwa produk-produk yang mereka jual terjamin kualitasnya, atau biasanya konsumen yang datang sendiri dengan alasan bahwa barang atau jasa yang mereka perlukan tidak ada dijual di tempat yang lain. Kemudian, setelah adanya kesepakatan yang berarti ketika konsumen membayar harga untuk barang ataupun jasa tersebut, maka barang ataupun jasa tersebut berpindah kepemilikannya. Maka dari itu, konsumen telah dapat dikatakan memasuki tahapan transaksi, yang dimana dalam tahap ini sering terjadi permasalahan mengenai hak konsumen yang tidak dihiraukan. Perilaku pelaku usaha di Industri *retail* yang melakukan tindakan memberikan permen sebagai pengganti uang kembalian konsumen tersebut, dengan alasan tidak ada uang pecahan koin termasuk tindakan atas kemauannya sendiri.¹⁵

Perkembangan zaman yang semakin modern, menyebabkan adanya perkembangan yang pesat terhadap pasar modern dan toko swalayan yang mempermudah masyarakat dalam melakukan kegiatan transaksi jual beli. Dengan adanya keadaan ini, menjadikan pelaku usaha di Industri *retail* melakukan penawaran berupa potongan harga, agar terlihat lebih murah dibandingkan dengan toko lain. Potongan harga yang nominalnya tidak bulat ini, menjadi kendala tersendiri pada saat pengembalian uang sisa belanja. Pelayan toko biasanya tidak ambil pusing dengan tidak

tersedianya uang dengan nominal kecil, mereka biasanya memberikan pengembalian dengan barang yakni bisa permen atau jenis makanan ringan lainnya yang dianggap mampu menggantikan nilai uang sisa belanja tersebut. Kadang konsumen juga mengeluh dengan tindakan pelaku usaha di Industri *retail* tersebut, selain karena nilai permen atau jenis makanan ringan tidak memenuhi nilai uang kembalian, barang dagangan yang dijadikan kembalian belum tentu pilihan dari konsumen, sehingga konsumen seakan-akan tidak diberikan pilihan oleh pelaku usaha di Industri *retail*. Padahal konsumen mempunyai hak untuk memilih (*the right to choose*) sesuai slogan pembeli adalah raja, sehingga tidak ada suatu alasan untuk memaksa konsumen melakukan pilihan tertentu yang merugikan dirinya, seperti dalam penawaran yang condong untuk menentukan pilihan menerima pengembalian sisa uang belanja dengan barang atau permen sebagai pengganti.

Fenomena pengembalian uang belanja dengan permen atau barang sejenis lainnya telah menjadi tren yang cukup lama dikeluhkan oleh konsumen. Meskipun konsumen berhak menolak, namun jarang sekali dilakukan oleh konsumen. Bahkan larangan untuk transaksi yang menggunakan selain rupiah dilarang oleh Undang-Undang Bank Indonesia, bahwa alat pembayaran yang sah adalah rupiah. Tidak tersedianya uang receh menjadi alasan klasik pelaku usaha di Industri *retail* untuk melakukan penggantian dengan permen, alasan ini tidak dapat dijadikan alasan pembenar karena Bank Indonesia sudah menyediakan uang logam pecahan kecil untuk kembalian.

Masyarakat luas pada umumnya tidak pernah lepas dari segala aktivitas antara satu masyarakat dengan masyarakat lainnya, salah satu hubungan timbal balik antara sesama masyarakat adalah kegiatan jual beli. Dalam hal jual beli, terdapat dua orang atau lebih yang biasanya sering disebut dengan konsumen dan pelaku usaha. Konsumen merupakan orang yang memakai barang dan jasa. Sedangkan pelaku usaha merupakan setiap orang atau badan usaha yang melakukan kegiatan usaha di wilayah hukum Republik Indonesia. Dalam kegiatan jual beli antara pembeli dan penjual bisa diibaratkan sebuah perjanjian yang mana keduanya harus sepakat dan memiliki itikad baik. Dalam melakukan perjanjian syarat sah terbentuknya perjanjian yang harus dipenuhi adalah adanya kesepakatan kedua belah pihak, kecakapan untuk melakukan perjanjian, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal.

Konsumen tidak puas ketika dilakukan sisa pengembalian berupa barang/permen dan sebaliknya terjadi peningkatan kepuasan jika pengembalian uang saat transaksi jual beli tidak berupa permen atau sejenisnya, sehingga berpengaruh pula terhadap peningkatan omzet penjualan¹⁶. Isyarat untuk melakukan manajemen pencatatan dalam sebuah sistem elektronik sesuai jumlah pengembalian konsumen yang

¹⁴ Rahardjo, S. (2000), *Ilmu Hukum*. PT. Citra Aditya Bakti. hlm 23.

¹⁵ Putri, Luh Putu Dianata & A.A Ketut Sukranatha. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Produk Kosmetik Tanpa Komposisi

Bahan.” *Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana* No.10 (2018) hlm 3.

¹⁶ Syahputra, G., & Hambali, H. (2019). *Dampak Transaksi Jual Beli Dengan Pengembalian Menggunakan Permen Terhadap Omzet Penjualan*. *Jurnal Kinerja*. hlm 147–151.

diperhitungkan sebagai *saving* pada pelaku usaha, merupakan solusi yang menarik yang ditawarkan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur mengenai hak-hak konsumen, yang disebutkan dalam Pasal 4. Praktik pemberian uang sisa belanja dengan barang telah melanggar ketentuan Pasal 4 huruf (b) UUPK, yang mana adanya pemberian uang sisa belanja dengan barang dagangan menjadikan konsumen mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan nilai tukar. Bila dilihat dengan Undang-Undang lain, pemberian pengembalian uang sisa belanja dengan barang telah melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (UU BI) yang menyebutkan: "Setiap perbuatan yang menggunakan uang atau mempunyai tujuan pembayaran atau kewajiban lain yang harus dipenuhi dengan uang jika dilakukan di wilayah Republik Indonesia wajib menggunakan uang rupiah". Sedangkan ketentuan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang (selanjutnya disebut UU Mata Uang) menyebutkan: "Rupiah wajib digunakan dalam:

- Setiap transaksi yang mempunyai tujuan pembayaran.
- Penyelesaian kewajiban lainnya yang harus dipenuhi dengan uang; dan/atau
- Transaksi keuangan lainnya yang dilakukan di wilayah negara kesatuan Republik Indonesia".

Dengan adanya peraturan ini, seharusnya pelaku usaha di Industri *retail* tidak melakukan tindakan pengembalian uang sisa belanja dengan barang dagangan. Akan tetapi, setelah dilakukan pengamatan sederhana, banyak pelaku usaha di Industri *retail* yang mengabaikan ketentuan ini, selain itu kurangnya pengetahuan tentang perlindungan hak-hak konsumen menjadikan masyarakat membiarkan hal ini terjadi dan akhirnya mengikuti kehendak dari pelaku usaha di Industri *retail* tersebut. Padahal pelanggaran terhadap ketentuan tersebut dapat dikenakan sanksi, baik lisan sampai dengan pencabutan tetap izin usaha.¹⁷

Kebanyakan para pelaku usaha di Industri *retail* menyatakan pernah melakukan pemberian uang sisa belanja dengan barang terhadap konsumen. Ketidaktahuan pada UU PK menjadikan pelaku usaha di Industri *retail* melakukan tindakan ini terus menerus. Sebagian besar pelaku usaha di Industri *retail* tersebut mempunyai alasan yang sama terkait tindakan mereka melakukan pengembalian uang sisa belanja dengan barang dagangan yakni tidak tersedianya uang dengan nominal kecil. Tidak adanya nominal uang kecil ini seakan-akan telah menjadikan pelaku usaha di Industri *retail* merasa bahwa pemberian uang kembalian sisa belanja dengan barang dagangan merupakan jalan terakhir untuk pemenuhan hak uang kembalian konsumen tersebut, padahal apabila pelaku usaha di Industri *retail* tidak mempunyai uang dengan nominal kecil sebagai kembalian uang sisa belanja, maka pelaku

usaha di Industri *retail* dapat melakukan penukaran uang melalui bank.¹⁸

Dalam UU Pasal 22 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang (selanjutnya disebut UU Mata Uang), menyebutkan mengenai pengaturan perihal penukaran uang rupiah, yakni:

1. Untuk memenuhi kebutuhan rupiah di masyarakat dalam jumlah nominal yang cukup, jenis pecahan yang sesuai, dan dalam kondisi yang layak edar, rupiah yang beredar di masyarakat dapat ditukarkan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Penukaran rupiah dapat dilakukan dalam pecahan yang sama atau pecahan yang lain dan/atau,
 - b. Penukaran rupiah yang lusuh dan/ atau rusak sebagian karena terbakar atau karena sebab lainnya dilakukan penggantian dengan nilai yang sama nominalnya.
2. Penukaran rupiah yang rusak sebagian karena terbakar atau sebab lain sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 huruf (b) dilakukan penggantian apabila tanda keaslian rupiah tersebut masih dapat diketahui atau dikenali
3. Kriteria rupiah yang lusuh dan/atau rusak yang dapat diberikan penggantian sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf (b) dan ayat (2) diatur dengan ketentuan Bank Indonesia
4. Penukaran rupiah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Bank Indonesia, bank yang beroperasi di Indonesia, atau pihak lain yang ditunjuk oleh Bank Indonesia.

Adanya pengaturan mengenai penukaran uang tersebut, menegaskan bahwa sebenarnya penukaran uang rupiah dengan nominal lain dapat dilakukan, sehingga mempermudah masyarakat luas untuk mendapatkan uang dengan nominal yang diinginkan. Sehingga bukan menjadi alasan lagi bagi pelaku usaha di Industri *retail* untuk mengatakan bahwa ada kendala dalam hal penukaran uang dengan nominal uang yang lebih kecil. Apabila dikaji lebih lanjut, tindakan pemberian uang sisa belanja yang dilakukan oleh pelaku usaha di Industri *retail* yang bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku, dapat dikenakan sanksi pidana bagi pelaku usaha di Industri *retail* itu sendiri. Seperti yang disebutkan dalam UU Mata Uang Pasal 33, bahwa:

1. Setiap orang yang tidak menggunakan rupiah dalam:
 - a. Setiap transaksi yang mempunyai tujuan pembayaran
 - b. Penyelesaian kewajiban lainnya yang harus dipenuhi dengan uang dan/atau
 - c. Transaksi keuangan lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu)

¹⁷ Dwilaksmi, Ni Made Ayu Pasek, Ni Made Ari Yuliantini Griadhi, "Keabsahan Permen Dalam Transaksi Pembayaran." *Jurnal Kertha Semaya* Fakultas Hukum Universitas Udayana, No.2 (2015) hlm 3.

¹⁸ Hukum Online, 2012, *Sanksi Pidana Bagi Penjual Yang Mengganti Uang Kembalian Dengan Permen*, <http://www.hukumonline.com/klinik/detail>. Diakses 15 April 2023.

tahun dan pidana denda paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

2. Setiap orang dilarang menolak untuk menerima rupiah yang penyerahannya dimaksudkan sebagai pembayaran atau untuk menyelesaikan kewajiban yang harus dipenuhi dengan rupiah dan/ atau untuk transaksi keuangan lainnya di wilayah Negara Republik Indonesia kecuali karena terdapat keraguan atas keaslian rupiah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun dan denda paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Dengan demikian, maka adanya praktik pemberian uang sisa belanja dengan barang/permen yang masih dilakukan dapat dikatakan telah mengabaikan adanya prinsip keseimbangan dalam transaksi sehingga melanggar hak-hak konsumen sebagaimana yang diatur dalam UU PK dan UU Mata Uang. Tentunya konsumen harus menggunakan hak jawab ataupun melakukan penolakan atas tindakan sepihak pelaku usaha di Industri *retail* yang memaksa menerima pengembalian selain rupiah.¹⁹

Dalam Pasal 4 huruf (b) Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dijelaskan bahwa konsumen mempunyai hak untuk memilih barang dan jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, dengan adanya ketentuan ini seharusnya konsumen mendapatkan barang yang dibeli dari pelaku usaha di Industri *retail* sesuai dengan kesepakatan awal. Adanya pengembalian uang sisa belanja dengan barang, menjadikan konsumen menerima pengembalian dengan barang tersebut, meskipun dalam kesepakatan adanya pengembalian dengan barang tidak dibicarakan, tidak disepakati sebelumnya oleh konsumen dan pelaku usaha di Industri *retail*.

Disisi lain, dalam Pasal 7 UU PK, pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya mempunyai kewajiban yang diantaranya adalah beritikad baik dalam melayani dan memperlakukan konsumen secara benar dan jujur serta tidak melakukan tindakan diskriminatif, sehingga perlu pelaku usaha di Industri *retail* memberikan pilihan terkait pengembalian uang sisa belanja dengan barang, agar konsumen dapat memilih beberapa opsi pengembalian uang sisa belanja tersebut.

Selain itu, Pasal 15 UUPK juga menyebutkan bahwa "Dalam melakukan tindakan jual beli, pelaku usaha di Industri *retail* dalam melakukan penawaran barang atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun dalam Pasal ini lebih tertuju pada "perilaku" dan "cara-cara penjualan" yang

dilakukan oleh pelaku usaha di Industri *retail* dalam kegiatan jual beli yang dilakukannya, dalam Pasal 15 ini cara pemaksaan yang dimaksud adalah cara paksaan yang menjadikan posisi konsumen dalam keadaan yang lemah.²⁰

Dalam hal ini pelaku usaha di Industri *retail* seakan-akan melakukan pemaksaan pembelian barang (yang dijadikan pengembalian), yang pada dasarnya konsumen tidak berniat untuk membeli barang tersebut. Akan tetapi dengan dalih tidak adanya uang nominal kecil menjadikan konsumen terpaksa menerima pengembalian uang sisa belanja dengan barang, hal ini menunjukkan perbuatan yang menyesatkan atau mengelabui konsumen dan yang pasti merugikan konsumen. Pelanggaran terhadap Pasal 15 UUPK ini dapat dikenai sanksi pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan pidana denda.

Selama diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, belum ada laporan dari konsumen akhir yang ada kaitannya dengan pemberian uang sisa belanja dengan barang yang dilakukan oleh pelaku usaha di Industri *retail*. Tidak adanya laporan mengenai pelanggaran terhadap hak-hak konsumen ini, dilatarbelakangi karena tidak adanya pengetahuan masyarakat terhadap hak-haknya sebagai konsumen sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Bekerjanya hukum dalam masyarakat dapat dikatakan efektif, apabila masyarakat mentaati dan melaksanakan dengan baik sesuai norma yang ada.²¹ Padahal apabila konsumen mengalami keberatan atau merasa dirugikan atas pelanggaran hak-haknya tersebut, maka konsumen dapat melakukan pelaporan terhadap dinas terkait, sehingga pelaku usaha di Industri *retail* yang melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen kaitannya dengan pemberian pengembalian uang sisa belanja dengan barang ini dapat ditindak lebih lanjut, sehingga penerapan sanksi administratif dapat diterapkan terhadap pelaku usaha di Industri *retail* yang melakukan pelanggaran terhadap hak konsumen. Pemerintah sudah memberikan pelayanan dan pengayoman terbaik bagi masyarakat secara keseluruhan dengan terbitnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang Penataan dan Pembinaan Pasar Rakyat, Pusat Perbelanjaan dan Toko Swalayan, meskipun dalam praktiknya masyarakat tidak menggunakan hak gugat pada pelaku usaha di Industri *retail*, baik disebabkan ketidakpahaman masyarakat akan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksud atau sosialisasi masih belum dapat dilaksanakan secara maksimal.

Prilaku pelaku usaha yang bertentangan tersebut, dengan memberikan permen sebagai pengganti sisa uang kembalian ini tentunya menjadi persoalan

¹⁹ PrayutiZ, Yuyut, Riska Yulianti, Indra Yutika, "Perlindungan Hukum Dalam Sengketa Antara Konsumen Kendaraan Bermotor Dengan Lembaga Pembiayaan Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen."Pakuan Justice Journal Of Law Universitas Pakuan 01, No. 01(2020) hlm 79.

²⁰ Purnomo, Eka Prasetya, I Ketut Markeling & I Nyoman Darmada, "Implementasi Perlindungan

Hukum Terhadap Kecelakaan Kerja Bagi Pekerja Mini Market (Studi Kasus: Indomaret Kebo Iwa Denpasar)." Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana No.7 (2013) hlm 7.

²¹ Novita, Y. D., & Santoso, B. (2021). *Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen di Era Bisnis Digital*. Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia, hlm 46-58.

yang sudah ada sejak lama. Upaya hukum yang dapat dilakukan dalam melindungi/menjaga konsumen dari perbuatan tidak adil yang diperbuat oleh oknum pelaku usaha adalah dengan Hukum Perlindungan Konsumen. Oleh sebab itu, “hukum perlindungan konsumen adalah upaya yang sangat kongkrit yang dilakukan oleh negara dan pemerintah di dalam melindungi konsumen sebagaimana amanah dari konsepsi negara hukum yang terkandung di dalam konstitusi tertinggi Negara Undang-Undang Dasar 1945”.²² Perlindungan sebagai upaya hukum yang ditujukan terhadap konsumen dapat diartikan sebagai seperangkat aturan yang diciptakan oleh lembaga pemerintah yang berwenang sesuai dengan bidangnya, yang memiliki tujuan guna terjaminnya kepastian serta perlindungan di bidang hukum dari berbagai kendala ataupun sengketa konsumen atas kerugian yang ditimbulkan pelaku dalam bidang usaha. Perlindungan konsumen dinilai sangat penting karena pengaruh dari perkembangan pada bidang teknologi dan juga ilmu pengetahuan yang sangat cepat, jadi dapat diartikan bahwa “perlindungan konsumen yaitu aturan hukum yang dibuat demi melindungi hak-hak yang seharusnya dimiliki oleh para konsumen”. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada “Pasal 1 angka (2) bahwa, konsumen merupakan setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Jadi perlindungan konsumen adalah hal yang sangat perlu dilaksanakan dewasa ini, karena hal ini berkesinambungan dengan upaya untuk mensejahterakan masyarakat dalam kaitannya dengan perkembangan transaksi jual beli yang semakin berkembang pesat pada zaman yang serba modern ini.²³

Konsumen yang tidak bisa memilih karena memerlukan barang dan/atau jasa tersebut menepati posisi *take it or leave it*, hanya bisa menerima pasrah. Namun ada pula konsumen yang bahkan memang tidak memiliki kesempatan untuk memilih. Perjanjian jual beli pada umumnya mengikat jika adanya kesepakatan. Oleh sebab itu, jika ada hal lain yang tidak memiliki kesepakatan maka hal tersebut dapat dikatakan sebagai wanprestasi. Sebagaimana diketahui bahwa salah satu persyaratan untuk melakukan transaksi jual beli adalah adanya alat tukar yang sah (uang rupiah). Hal tersebut dipertegas dengan merujuk pada Undang-Undang Bank Indonesia pada pasal 2 ayat (2) yang menyebutkan “bahwa uang rupiah merupakan alat pembayaran yang sah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI)”. Maka, selain uang rupiah, tidak ada yang dapat menggantikannya karena tidak termasuk kedalam ketentuan yang sah begitu juga dengan uang kembalian yang tidak dapat diganti menggunakan permen. Di dalam Pasal 2 ayat (2) UU Mata Uang (UUMU) yang menyebutkan bahwa “Macam Uang yang dikeluarkan

oleh Bank Indonesia terdiri dari Uang Kertas dan juga Uang Logam.”

Oleh sebab itu, jelas dapat dikatakan bahwa permen tidak termasuk alat pembayaran yang sah dan juga bukan sisa pengembalian pembayaran untuk konsumen. Ketentuan selanjutnya dapat dilihat pada Pasal 21 ayat (1) Undang-Undang Mata Uang “yang menyatakan bahwa rupiah wajib digunakan dalam: Setiap transaksi yang mempunyai tujuan pembayaran, penyelesaian kewajiban lainnya yang harus dipenuhi dengan uang, dan transaksi keuangan lainnya yang dilakukan di Wilayah NKRI”.²⁴ Maka sangat jelas di dalam pasal ini mewajibkan semua transaksi pembayaran yang dilakukan di wilayah NKRI untuk menggunakan rupiah dalam transaksi keuangan. Penekanan pada kata “wajib” di dalam pasal tersebut tentu saja memiliki konsekuensi sanksi bagi setiap pelanggarnya. Hal tersebut dapat dilihat pada “Pasal 33 ayat (1) UUMU yang menyatakan bahwa, setiap orang yang tidak menggunakan Rupiah dalam setiap transaksi yang memiliki tujuan pembayaran, penyelesaian kewajiban lainnya yang harus dipenuhi dengan uang ataupun transaksi keuangan lainnya, sebagaimana yang tercantum pada Pasal 21 ayat (1) dapat dipidana dengan pidana kurungan paling lama satu tahun dan juga pidana denda paling banyak sebesar Rp 200.000.000”.

Selain berkaitan dengan UU Mata Uang (UUMU), aturan yang terkait dengan persoalan ini ialah UU No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia. Bank Indonesia selaku bank sentral mempunyai tugas yang salah satunya yaitu, untuk “mengatur dan juga menjaga kelancaran pada sistem pembayaran”. Adapun salah satu tugas Bank Indonesia dalam menjalankan tugas-tugasnya tersebut adalah “dengan menetapkan penggunaan alat pembayaran yang sah, yang sudah disebutkan dalam Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang Bank Indonesia yaitu, Uang rupiah adalah alat pembayaran yang sah di wilayah negara Republik Indonesia. Kecilnya nominal uang kembalian atau kurangnya ketersediaan uang koin seringkali dianggap sepele oleh beberapa pelaku usaha di Industri *retail*, alasan pelaku usaha di Industri *retail* yang kehabisan stok pecahan uang koin tidak dapat dijadikan alasan untuk mengganti sisa uang kembalian dengan menggunakan permen. Karena di dalam Undang-Undang Mata Uang sudah memberikan penjelasan terhadap fasilitas penukaran uang rupiah guna memenuhi segala kebutuhan di dalam masyarakat. Hal ini telah diatur pada pasal 22 Undang-Undang Mata Uang yang “menyatakan bahwa guna memenuhi kebutuhan Rupiah di masyarakat dalam jumlah nominal yang cukup, jenis pecahan yang sesuai, dan dalam kondisi yang layak edar, Rupiah yang beredar di masyarakat dapat ditukarkan dengan ketentuan yaitu:

a. Penukaran Rupiah dapat dilakukan dalam pecahan yang sama atau pecahan yang lain.

²² Mansyur, Ali & Insan Rahman, “*Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional*.” Jurnal Pembaharuan Hukum Universitas Islam Sultan Agung No.1 (2015) hlm 3.

²³ Walelang, Margareta, “*Gugatan Atas Pelanggaran Oleh Pelaku Usaha Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*”. Journal Lex et Societatis, Universitas Sam Ratulangi, No. 10 (2015) hlm 90.

²⁴ Pasal 21 ayat (1) UU Mata Uang

b. Penukaran Rupiah yang lusuh atau rusak sebagian karena terbakar atau sebab lainnya dilakukan penggantian dengan nilai yang sama nominalnya”.

Melihat dari cukup jelasnya pengaturan mengenai mata uang tersebut, yang bertolak belakang dengan hal yang terjadi di dalam masyarakat karena masih banyak ditemukan penyalahgunaan terhadap uang itu sendiri, salah satunya dengan memberikan kembalian uang dalam bentuk permen. Konsumen sering kali tidak melakukan upaya hukum untuk mendapatkan haknya karena berpikir hal tersebut akan percuma dan tidak ditindak lanjuti oleh penegak hukum. Minimnya perlindungan hukum terhadap konsumen karena lemahnya posisi konsumen ataupun bisa juga disebabkan dari kecenderungan pelaku usaha, selain itu perangkat hukum yang belum bisa menjamin rasa aman, atau tidak memberikan secara langsung perlindungan kepada kepentingan konsumen.²⁵ Konsumen yang tidak diberikan sisa uang kembalian dengan uang rupiah melainkan dengan permen sebagai penggantinya tentunya juga berlawanan dengan UU Perlindungan Konsumen (UU No. 8 tahun 1999), yang dimana “konsumen tidak oleh dirugikan dan berhak atas sisa uang pembelian dalam bentuk uang rupiah dan pihak penjual atau pelaku usaha harus bersikap dan berperilaku baik kepada pembeli/konsumen dengan cara memberi uang rupiah untuk sisa uang kembalian dalam transaksi pembayaran sekecil apapun nominal yang harus dikembalikan oleh pihak penjual kepada konsumen”.

Selain itu, perlindungan terhadap konsumen juga merupakan hal yang sangat harus dilakukan, karena hal ini berhubungan dengan suatu upaya untuk mensejahterakan masyarakat yang selaras dengan semakin cepatnya perkembangan transaksi perdagangan pada zaman yang semakin berkembang ini. Berdasarkan ketentuan pada Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 tahun 1999) yang menyebutkan “bahwa, konsumen ialah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Sementara itu, Perlindungan konsumen dapat berarti segala usaha yang dapat menjamin adanya suatu perlindungan kepada konsumen yang berkaitan dengan kepastian pemenuhan segala hak konsumen, sedangkan upaya perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan masyarakat”, jadi dapat kita simpulkan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan suatu aturan yang mengatur segala usaha guna menjamin terciptanya suatu perlindungan hukum bagi kepentingan konsumen.²⁶ Secara tidak langsung tujuan dari hukum

perlindungan konsumen ialah “untuk menambah martabat dan kesadaran konsumen, yang secara tidak langsung pula memotivasi para pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usahanya dengan baik dan penuh tanggung jawab”.²⁷

Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini sebenarnya tidak diatur secara jelas tentang masalah sisa uang kembalian, namun yang menjadi dasarnya ialah diaturnya hak konsumen dan juga kewajiban pelaku usaha. Kurangnya pengetahuan konsumen tentang penggunaan permen sebagai pengganti uang kembalian terutama uang koin menjadi suatu hal yang dapat menguntungkan para pelaku usaha yang tidak beritikad baik. Hal ini seakan-akan menjadi suatu yang wajar karena kurangnya pengetahuan konsumen tersebut. Padahal jika kita melihat dari segi hukum, perbuatan tersebut merupakan perbuatan yang melanggar hukum. Di dalam KBBI juga disebutkan bahwa “uang merupakan Alat tukar/standar pengukur nilai (kesatuan hitungan) yang sah, yang dikeluarkan oleh pemerintah suatu negara yang berupa kertas, perak, emas, ataupun logam lain yang dicetak dengan bentuk dan gambar tertentu”. Di dalam “UU Perlindungan Konsumen (UUPK) telah mengatur hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen”. Khususnya ketentuan ini terdapat pada Pasal 4 huruf (g) yang mengatur hak konsumen yaitu; “Hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”. Dan juga kewajiban konsumen tercantum “dalam Pasal 5 huruf (c) yang mengatur kewajiban konsumen yaitu; Membayar dengan nilai tukar yang disepakati”. Dalam hal kewajiban konsumen tentunya konsumen telah menyediakan uang yang akan digunakan untuk melunasi total dari pembelian produk yang dibeli kepada pelaku usaha di Industri *retail*.

Maka dari itu, konsumen juga berhak untuk menerima uang sisa kembalian yang sesuai pada saat konsumen sudah membayar produk yang dibeli menggunakan uang yang diberikan nilainya lebih banyak dari total pembayaran dengan menggunakan alat transaksi jual beli yang sah yaitu menggunakan rupiah bukan menggunakan permen. Selain hak dan kewajiban konsumen, pada Peraturan Perundang-Undangan ini juga mengatur tentang “hak dan kewajiban pelaku usaha”. Yang dimana hak pelaku usaha terdapat pada Pasal 6 huruf (a) “yang menyatakan hak pelaku usaha yaitu: hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”. Dan untuk kewajiban pelaku usaha yang khususnya terdapat pada “Pasal 7 huruf (a) yang menyatakan kewajiban pelaku usaha yaitu, beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”, dan pada Pasal 7 huruf (c) yakni: “memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”. Dalam hal diterimanya sisa pembayaran yang diganti menggunakan permen oleh konsumen, maka pelaku usaha di Industri *retail* dapat dikatakan

²⁵ Wiranatha, I Nyoman Oka, I Wayan Novy Purwanto, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pemberian Uang Kembali Yang Tidak Sesuai Di Alfamart.” Jurnal Kertha Negara Fakultas Hukum Universitas Udayana No. 1, (2019) hlm 9.

²⁶ Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan konsumen di Indonesia*, Ctk. Pertama, (Bandung, PT. Citra Aditya, 2006) hlm 47.

²⁷ Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009) hlm 10.

telah melanggar kewajibannya sebagai pelaku usaha dan juga bertentangan dengan hak konsumen yang telah tercantum dalam Undang-Undang tersebut.

Pengembalian sisa uang kembalian menggunakan permen dalam transaksi jual beli ini juga berkaitan dengan perjanjian baku. Yang dimaksud dengan “perjanjian baku adalah perjanjian yang di dalamnya memuat tentang syarat-syarat tertentu yang dibentuk oleh para pelaku usaha, tanpa mengikutsertakan konsumen saat menyusun kontrak”. Terkait dengan hal tersebut telah diatur pada Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang dimana tujuan dari adanya larangan pencantuman klausula baku yakni bertujuan guna menempatkan posisi (kedudukan) konsumen menjadi sama dengan pelaku usaha. Dengan adanya ketentuan tersebut, maka pelaku usaha di Industri *retail* diberikan suatu larangan untuk menentukan tunduknya konsumen kepada peraturan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa perjanjian. Maka jika masih saja tercantum klausula sedemikian rupa dalam suatu perjanjian, maka konsumen dapat membatalkan perjanjian tersebut. Dalam kasus ini jelas pemberian uang kembalian yang digantikan menggunakan permen oleh pelaku usaha dapat dikatakan sudah melanggar ketentuan Pasal 18 UUPK terutama pada ayat (1) huruf a yang mencantumkan tentang “pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha”. Dengan begitu dapat diartikan bahwa pelaku usaha tersebut sudah melakukan suatu pengalihan tanggung jawab. Karena, pelaku usaha membuat keputusan sepihak dengan mengganti uang sisa kembalian dengan permen sebagai penggantinya. Tindakan pelaku usaha ini tentunya sangat merugikan konsumen, yang dimana kewajiban pelaku usaha tentunya harus mengganti kerugian yang dirasakan oleh konsumen. Dalam kaitannya dengan ganti rugi, pertanggung jawaban untuk pelaku usaha sudah tercantum dalam “UU Perlindungan Konsumen yang terdapat dalam Pasal 19 Ayat (1) yang pada intinya konsumen selaku pihak yang dirugikan berhak atas ganti rugi dari pelaku usaha, sementara itu pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk menyerahkan sisa uang kembalian yang sah sebagai ganti kerugian atas hak konsumen yang telah diberi uang sisa kembalian yang diganti oleh permen tersebut”. Sehubungan dengan penyelesaian sengketa konsumen telah diatur dalam Peraturan Perundang-Undang ini, adapun penyelesaian tersebut antara lain; “penyelesaian sengketa melalui pengadilan dan penyelesaian sengketa di luar pengadilan”.

Pasal 45 Ayat (1) juga mengatur “bahwa, setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”. Dan untuk Pasal 45 Ayat (2) mengatur “bahwa, Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh

melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Dilihat dari penjelasan pada pasal tersebut, maka sangat memungkinkan adanya penyelesaian yang dilakukan “secara damai” oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian secara damai ini dapat diartikan “bahwa penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang sedang bersengketa yaitu, pelaku usaha dan konsumen tanpa melalui pengadilan maupun badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang ini”.²⁸Sementara itu, terkait dengan “penyelesaian sengketa di luar pengadilan” telah diatur pada Pasal 47 UU Perlindungan Konsumen yaitu, “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”.

Adapun mata uang yang sah yang berlaku di Indonesia adalah rupiah yang terdiri atas kertas dan logam.²⁹ Pada tiap jenis uang, yaitu kertas dan logam mempunyai ciri rupiah, yaitu tanda tertentu pada setiap rupiah yang ditetapkan untuk menunjukkan identitas, membedakan harga atau nominal, dan mengamankan rupiah dari pemalsuan.³⁰ Selain berbentuk uang logam dan uang kertas, masyarakat juga dapat menggunakan alat pembayaran lain, seperti kartu ATM, kartu debit, kartu kredit, kartu pra bayar dan uang Elektronik.

Jenis-jenis alat pembayaran tersebut tercakup dalam suatu sistem pembayaran. Dalam suatu sistem pembayaran terdapat unsur sumber dana yang digunakan untuk memenuhi kewajiban dalam transaksi pembayaran.³¹ Salah satu unsur yang harus dipenuhi sumber dana adalah memiliki nilai dalam satuan rupiah.³² Dengan demikian, alat pembayaran di wilayah Indonesia haruslah berbentuk uang atau bentuk lain seperti kartu debit yang sumber dananya memiliki nilai dalam satuan rupiah.

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa alat pembayaran harusnya dalam bentuk uang atau bentuk lain seperti kartu debit yang sumber dananya bernilai rupiah. Lantas bagaimana dengan pemberian uang kembalian dengan permen? Pada dasarnya permen tidak dapat dikategorikan sebagai alat pembayaran yang sah, sehingga tidak dapat digunakan sebagai ‘uang kembalian’ selain itu, berdasarkan Pasal 21 ayat (1) Undang-Undang Mata Uang ditegaskan bahwa rupiah wajib digunakan dalam setiap transaksi yang mempunyai tujuan pembayaran, penyelesaian kewajiban lainnya yang harus dipenuhi dengan uang, dan/atau transaksi keuangan lainnya yang dilakukan di wilayah Indonesia. Sehingga, uang kembalian merupakan bentuk dari transaksi dengan tujuan pembayaran dan penyelesaian kewajiban yang harus dipenuhi dengan uang, maka wajib menggunakan rupiah.

²⁸ Walelang, Margareta, “Gugatan Atas Pelanggaran Oleh Pelaku Usaha Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen”*Journal Lex et Societatis, Universitas Sam Ratulangi*3, No. 10 (2015) hlm 90.

²⁹ Pasal 2 ayat (1) dan (2) UU Mata Uang

³⁰ Pasal 1 angka 5 UU Mata Uang

³¹ Pasal 1 angka 1 dan 13 Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 Tahun 2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran (“PBI 23/2021”)

³² Pasal 144 huruf a PBI 23/2021

Bagi penjual atau pelaku usaha di Industri *retail* yang tidak menjalankan ketentuan Pasal 21 ayat (1) UU Mata Uang tersebut diancam pidana kurungan paling lama 1 tahun dan pidana denda paling banyak Rp200 juta.³³ Dalam rezim Undang-Undang Perlindungan Konsumen, mengenai uang kembalian berupa permen ini tidaklah diatur secara eksplisit. Konsumen pada dasarnya mempunyai kewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa serta membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.³⁴ Di sisi lain, pelaku usaha di Industri *retail* juga wajib untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.³⁵ Artinya, jika konsumen membayar dengan nilai tukar yang disepakati, maka ketika konsumen membayar dengan uang, bentuk uang kembalian juga harus berbentuk uang atau dalam satuan rupiah bukan berbentuk permen. Sebaliknya, jika kita andaikan permen tersebut digunakan sebagai alat pembayaran dari konsumen kepada pelaku usaha, pelaku usaha di Industri *retail* tentu tidak bersedia menerimanya. Dengan demikian, maka hukum kembalian dengan permen tidak diperbolehkan, baik dalam UU Mata Uang maupun UU Perlindungan Konsumen. Selain karena pelaku usaha di Industri *retail* wajib beritikad baik dan pembayaran harus dengan nilai tukar yang disepakati, uang kembalian ditukar permen juga bukan merupakan alat pembayaran sehingga dapat diancam pidana kurungan maksimal 1 tahun dan denda maksimal Rp200 juta.

B. Akibat Hukum Dari Sistem Pengembalian Uang Kembalian Pelanggan Di Industri Retail

Berdasarkan ketentuan Pasal 7 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) menyatakan “pelaku usaha berkewajiban beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.” Sehingga berdasarkan ketentuan tersebut sudah seharusnya pihak pelaku usaha di Industri *retail* harus beritikad baik kepada konsumen dengan memberikan uang logam sebagai kembalian dalam transaksi pembayaran sekecil apapun pecahan rupiah yang harus dikembalikan oleh pihak pelaku usaha tersebut. Namun dalam pelaksanaannya seringkali pelaku usaha dalam hal ini pihak pelaku usaha tidak memiliki itikad baik dengan memberikan permen sebagai ganti uang logam dalam transaksi pembayaran, sehingga akibat perbuatan pelaku usaha di Industri *retail* tersebut banyak konsumen yang mengeluh atas tindakan pelaku usaha di Industri *retail* yang mengganti uang koin dengan permen pada saat melakukan pembayaran. Gejala ini menimbulkan suatu permasalahan hukum terkait sejauh mana tinjauan yuridis kembalian yang digantikan saat konsumen melakukan pembayaran di kasir.³⁶

Harusnya mendapat kembalian uang koin, tapi malah dikasih kembalian selain uang. Hal ini sangat tidak dibenarkan. Karena setiap pedagang yang

memberi uang kembalian sisa belanja ditukar benda lainnya, bisa dikenai sanksi pidana dan denda. Mengacu pada UU No 7 Tahun 2011 tentang mata uang, alat pembayaran yang sah pada dasarnya adalah uang dan bukan permen atau yang lainnya. Selain itu, masih di aturan yang sama, Pasal 21 ayat 2 dijelaskan, bahwa rupiah wajib digunakan dalam penyelesaian kewajiban lainnya yang harus dipenuhi dengan uang, dan/atau transaksi keuangan lainnya yang dilakukan di wilayah Indonesia. Jadi, bagi penjual atau pedagang yang tidak menjalankan ketentuan tersebut, sesuai pasal 33 ayat 1 UU Mata Uang, bisa dikenai pidana kurungan paling lama 1 tahun dan denda paling banyak Rp 200 juta. Namun, dalam hal dapat kembalian uang yang ditukar permen, jika pembeli dan penjual menyepakati kondisi tersebut, maka penjual tidak akan dikenakan sanksi pidana. Tetapi, lain hal kalau pembeli tidak berkenan, serta penjualnya memaksa mengganti kembalian dengan barang dagangan lain senilai uang kembalian, maka UU Tentang mata uang bisa jadi payung hukum untuk mengatasi permasalahan tersebut. Menurut Badan Perlindungan Konsumen Nasional, tidak semua masalah konsumen harus dilaporkan ke pusat, namun sebisa mungkin diselesaikan antara konsumen dan pedagang. Berdasarkan UUPK (Pasal 49 ayat 1) untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, pemerintah membentuk Badan penyelesaian Sengketa Konsumen di daerah kabupaten/kota. Keanggotaan BPSK ini berdasarkan pasal 49 ayat (3) UUPK terdiri dari 3 unsur, yaitu: unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha.³⁷ Jika tindakan pedagang sudah membahayakan keselamatan konsumen dan mengarah pada pelanggaran hukum, seperti penipuan, maka bisa dilaporkan ke pihak yang berwenang yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dimana pelanggaran itu dilakukan. Kasus konsumen yang membahayakan keselamatan jiwa, masif, meresahkan, ini naik terus sampai tingkat mitigasi khususnya sampai pidana. Dengan demikian, sebagai pedagang, sebaiknya selalu sediakan uang kembali yang sesuai dengan nilainya. Karena pedagang atau pelaku usaha di Industri *retail*, wajib memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Hal ini tertuang dalam UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Fenomena uang kembalian diganti dengan permen, barang atau lainnya masih marak dilakukan pelaku usaha Industri *retail* di Indonesia. Padahal perilaku tersebut dilarang Pemerintah, Karena tidak sesuai Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang mata uang. Disisi lain, semakin jarang terlihatnya uang koin dalam transaksi masyarakat, menyebabkan masalah dalam sistem uang kembalian jika berbelanja di warung. Seharusnya, konsumen mendapatkan pengembalian uang dalam bentuk koin, tetapi uang tersebut diberikan dalam bentuk permen atau bentuk

³³ Pasal 33 ayat (1) UU Mata Uang

³⁴ Pasal 5 huruf b dan c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UU Perlindungan Konsumen”)

³⁵ Pasal 7 huruf a UU Perlindungan Konsumen

³⁶ <https://indonesiabaik.id/videografis/uang-kembalian-dikasih-permen-bisa-didenda-ini-aturannya>. Diakses 25 April 2023.

³⁷ Grace Henni Tampongangoy, *Hukum Persaingan Usaha dan Perlindungan Konsumen*, Banyumas: CV Amerta Media, 2021, hlm 91.

lainnya. Padahal perilaku itu termasuk dalam menelantarkan hak-hak konsumen. Dikutip dari Undang-Undang Mata Uang, Pasal 23 ayat (1) disebutkan bahwa setiap orang dilarang menolak untuk menerima Rupiah yang penyerahannya dimaksudkan sebagai pembayaran atau untuk menyelesaikan kewajiban yang harus dipenuhi dengan Rupiah dan/atau untuk transaksi keuangan lainnya di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, kecuali karena terdapat keraguan atas keaslian Rupiah. Maka Penjara satu tahun atau Denda Rp 200 Juta disisi lain bahkan pelaku usaha di Industri *retail* yang mengganti uang kembalian dengan permen bisa dipidanakan dengan ancaman hukuman penjara maksimal satu tahun dan denda Rp200 juta. Berdasarkan Pasal 33 ayat (1) UU Mata Uang juga menyebutkan, setiap orang yang tidak menggunakan Rupiah dalam setiap transaksi yang mempunyai tujuan pembayaran; penyelesaian kewajiban lainnya yang harus dipenuhi dengan uang; dan/atau transaksi keuangan lainnya, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun dan pidana denda paling banyak Rp 200.000.000 (dua ratus juta rupiah). Artinya, uang kembalian harus menggunakan Rupiah sebagai bentuk transaksi dan pembayaran sedangkan permen, barang lainnya sebagainya bukan alat pembayaran yang sah dan tidak dapat digunakan sebagai uang kembalian.³⁸

Akibat dari jika terjadinya sengketa dari pihak konsumen dan pelaku usaha maka dalam diselesaikan dengan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dan non litigasi. Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dua cara tersebut diselesaikan melalui pengadilan atau yang kita sebut litigasi dan di luar pengadilan atau non litigasi. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 paal 45-48. Mengenai penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dilakukan melalui pengadilan dengan mengacu pada ketentuan peradilan umum menggunakan hukum acara HIR/RBG. Sedangkan penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi (diluar pengadilan) dapat dilakukan melalui beberapa alternatif pilihan seperti konsiliasi, mediasi dan arbitrase.³⁹

Oleh karena itu, demi terciptanya suatu kepastian hukum dan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen, pihak Pelaku usaha di Industri *retail* sudah seharusnya beritikad baik dalam menjalankan usahanya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengerti mengenai perjanjian yang mengikat pada dirinya, yaitu adalah suatu ikatan perjanjian jual-beli, bukan perjanjian tukar-menukar. Pasal 33 ayat 1 Undang-Undang Mata Uang huruf b yang menyatakan “Setiap orang yang tidak menggunakan Rupiah dalam penyelesaian kewajiban lainnya yang harus dipenuhi dengan uang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun dan pidana denda paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).” Sehingga apabila pihak pelaku usaha tidak menyelesaikan kewajibannya dengan uang (uang kerta

dan uang logam) yaitu dengan tetap memberikan pengembalian berupa permen sebagai ganti uang logam dalam transaksi pembayaran, maka pihak pelaku usaha di Industri *retail* dapat dikenakan sanksi berupa sanksi pidana.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Sebagaimana diketahui bahwa salah satu persyaratan untuk melakukan transaksi jual beli adalah adanya alat tukar yang “sah”. Hal tersebut dipertegas dengan merujuk pada UU Bank Indonesia dalam pasal 2 ayat (2), yang menyebutkan “Uang rupiah adalah alat pembayaran yang sah di wilayah Negara Republik Indonesia”. Penggantian uang kembalian menggunakan permen ini seringkali dilakukan dengan alasan para pelaku usaha di Industri *retail* tidak mempunyai uang kembalian ataupun kehabisan stok uang koin. Namun jika dilihat dalam Pasal 7 huruf a UU Perlindungan Konsumen (UUPK) seharusnya pelaku usaha sudah seharusnya memiliki kemauan atau itikad yang baik untuk memberikan sisa uang kembalian dengan memakai uang rupiah sebagai alat pembayarannya.
2. Mengacu pada UU No 7 Tahun 2011 tentang mata uang, alat pembayaran yang sah pada dasarnya adalah uang. Dan bukan permen atau yang lainnya. Selain itu, masih di aturan yang sama, Pasal 21 ayat 2 dijelaskan, bahwa rupiah wajib digunakan dalam penyelesaian kewajiban lainnya yang harus dipenuhi dengan uang, dan/atau transaksi keuangan lainnya yang dilakukan di wilayah Indonesia. Jadi, bagi penjual atau pedagang yang tidak menjalankan ketentuan tersebut, sesuai pasal 33 ayat 1 UU Mata Uang, bisa dikenai pidana kurungan paling lama 1 tahun dan denda paling banyak Rp 200 juta.

B. SARAN

1. Bagi Kasir industri *retail* dalam menggenapkan maupun mengganti uang sisa pembelian dengan permen hendaknya staf kasir benar-benar meminta persetujuan terlebih dahulu kepada pembeli. Agar tidak terjadi pelanggaran hak konsumen sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Diharapkan agar senantiasa menyiapkan uang receh untuk mengembalikan uang sisa pembelian.
2. Bagi pihak pembeli hendaknya memahami kesulitan dari pihak industri *retail* dalam mencukupi uang receh sebagai uang kembalian dari barang yang mereka beli, karna jika terjadi kesepakatan pemahaman dari pada konsumen hal tersebut dapat mencegah akibat hukum yang lebih jauh kepada pihak industri *retail*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

³⁹Grace Henni Tampongangoy, *Op.Cit*, hlm 89-90.

³⁸<https://www.liputan6.com/bisnis/read/5235527/awas-bayar-uang-kembalian-dengan-permen-bisa-kena-denda-rp-200-juta>. Diakses 25 April 2023.

- Ariyani, Wida Ningsih, 2018, *Aspek Hukum Kewirausahaan*, Malang: Polinena Press Politenik Negeri Malang.
- Arisson Et al, Hendry, 1999, *Perbankan Syariah Perspektif Praktis*, Jakarta: Muamalat Institusi.
- Efendi Jonaedi dan Ibrahim Johnny, 2018, *Metode Penelitian Hukum Normative dan Empiris*, Depok: Prenada Media.
- Hamid, Haris, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Makasar: CV. Sah Media.
- Kristiyani, Celina Tri, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Marzuki, Peter Mahmud, 2013, *Penelitian Hukum Cet. VIII*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Miru, Ahmadi dan Sutarnan Yodo, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Muthia, Aulia, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Yogyakarta: PT. PustakaBaru.
- Prof. Dr. Irwansyah, 2021 *Penelitian Hukum*, Yogyakarta: MirraBuana Media.
- Rahardjo, S, 2000. Ilmu Hukum. PT. Citra Aditya Bakti.
- Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: Pranamedia group.
- Rumokoy, Donald Albert dan Frans Maramis, 2018, *Pengantar Ilmu Hukum*, Depok: RajawaliPers
- Sibadalok, Janus, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Simajuntak, Augustinus, 2018, *Hukum Bisnis Sebuah Pemahaman Integratif Antara Hukum dan Praktik Bisnis*, Depok: Rajawali Pers.
- Susanto, Happy, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visi Media.
- Tampongangoy, Grace Henni, 2021, *Hukum Persaingan Usaha dan Perlindungan Konsumen*, Banyumas: CV Amerta Media.
- Tim Redaksi BIP, 2017, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: BhuanaIlmuPopuler.
- Tim Visi Yustia, 2015, *KUH Perdata & KUHA Perdata*, Jakarta: Visi Media.
- Thomas W. Zimmer & Norman M. Scarborough, 2008, *Kewirausahaan dan Manajemen Usaha Kecil*, Jakarta: SalembaEmpat.
- Widjaja Gunawan dan Muljadi Kartini, 2004, *Jual Beli*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Jurnal:**
- Hariyanti, Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Pengembalian Uang Sisa Belanja dalam Bentuk Barang/Permen di Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Pengembalian Uang Sisa Belanja dalam Bentuk Barang/Permen di Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung, Cakrawala: *Jurnal Litbang Kebijakan*, 2021.
- Dikdik Purwadisastra, Strategi Ritel Konvensional Modern Dalam Menghadapi Persaingan Pada Masa Pandemi Covid 19, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 8 No. 1 Februari 2021.
- Andika, Ni Putu Icha Putri & Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Melonjaknya Harga Masker Akibat Virus Covid-19." *Jurnal Kertha Semaya* Vol.9 No. 4 (2021).
- Ariestya, F., Bachtiar, M., & Fitriani, R. (2015). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Menerima Alat Pembayaran yang Tidak Sah dalam Transaksi Jual Beli Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Riau*, 2(2).
- Novita, Y. D., & Santoso, B. (2021). Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen di Era Bisnis Digital. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 3(1), 46–58.
- Syahputra, G dan Hambali, H. (2019). Dampak Transaksi Jual Beli Dengan Pengembalian Menggunakan Permen Terhadap Omzet Penjualan. *Jurnal Kinerja*,
- Dwilaksmi, Ni Made Ayu Pasek & NiMade Ari Yuliantini Griadhi."Keabsahan Permen Dalam Transaksi Pembayaran" *Jurnal Kertha Semaya* Vol.3, No.2 (2015).
- Hariyanti & Djualeka, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen Terhadap Pengembalian Sisa Uang Belanja dalam Bentuk Barang/Permen di Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung". *Jurnal Litbang Kebijakan Fakultas Hukum Universitas Trunojoyo Madura*, Vol.15, No.1 (2021).
- Mansyur, Ali & Insan Rahman. "Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional", *Jurnal Pembaharuan Hukum Universitas Islam Sultan Agung* Vol.2 No.1 (2015).
- Noviantari, Anak Agung Made Yuni & I Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Pelaku Usaha Online." *Jurnal Kertha Wicara* Vol.10 No.4 (2021).
- PrayutiZ, Yuyut, Riska Yulianti, Indra Yutika,"Perlindungan Hukum Dalam Sengketa Antara Konsumen Kendaraan Bermotor Dengan Lembaga Pembiayaan Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Pakuan Justice Journal Of Law Universitas Pakuan* Vol. 01, No.01.
- Purnomo, Eka Prasetya, I Ketut Markeling & I Nyoman Darmada, "Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Kecelakaan Kerja Bagi Pekerja Mini Market (Studi Kasus: Indomaret Kebo Iwa Denpasar)" *Jurnal Kertha Semaya* Vol.1 No.7,(2013).
- Putri, Luh Putu Dianata & A.A Ketut Sukranatha. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Produk Kosmetik Tanpa Komposisi Bahan." *Jurnal Kertha Semaya* Vol.6 No.10 (2018).
- Walelang, Margareta, "Gugatan Atas Pelanggaran Oleh Pelaku Usaha Dalam Penyelesaian Sengketa

Konsumen” Journal Lex et Societatis, Universitas Sam Ratulangi Vol. III, No. 10 (2015).

Wiranatha, I Nyoman Oka & I Wayan Novy Purwanto, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pemberian Uang Kembali Yang Tidak Sesuai Di Alfamart” Jurnal Kertha Negara Vol.8 No. 1, (2019).

Sumber Lain

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Mata Uang.

Observasi Transaksi Pembayaran Uang Kembalian Konsumen Pada Industri *Retail* Mini Market Indomart Bahu, Sulawesi Utara.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia dan diubah kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia Menjadi Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang

Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 Tahun 2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran.

Website

<https://indonesiabaik.id/videografis/uang-kembalian-dikasih-permen-bisa-didenda-ini-aturannya>

<https://www.liputan6.com/bisnis/read/5235527/awas-bayar-uang-kembalian-dengan-permen-bisa-kena-denda-rp-200-juta>

Ternyata Masih Ada Kembalian Uang Belanja dengan Permen. (2018).

<https://www.kompasiana.com/>

Nagekeo : Konsumen Resah Pengembalian Uang Dengan Permen. (2019).

<https://larantuka.com/>