

**KAJIAN HUKUM TERHADAP PENGEMBALIAN UANG KOIN DALAM BENTUK PERMEN
KEPADA PELANGGAN YANG DILAKUKAN OLEH PELAKU USAHA MENURUT UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Mario Agusta¹, Halida Zia², Surya Novrian

Fakultas Hukum Universitas Muara Bungo

Alamat Jl. Diponegoro No. 28 Muara Bungo Jambi, Kode Pos 321544

Telp.: 0747 321544/082186366282; Fax: 021-2526438

tanbimasakti@gmail.com, halidazia621@yahoo.co.id,

ABSTRACT

Trade or buying and selling is also proof that fellow humans need each other. The wider community in general is never separated from all activities between one community and another, one of the reciprocal relationships between fellow communities is buying and selling activities. In the case of buying and selling, there are two or more people who are usually called consumers and business actors. This research was conducted to find out the rights and obligations of consumers in the Consumer Protection Law in trade transactions. Apart from that, this research was also carried out to find out what legal regulations are given to business actors if consumers are forced to accept coins back in the form of candy. This research uses a normative juridical approach, meaning that the researcher uses library materials as a source of research data. Or also called (library research). The results of this research show that consumer refunds in transactions in the community are not clearly regulated in the Consumer Protection Law but what is regulated in this Law is regarding consumer rights and the obligations of business actors. Then what can be used as a basis for carrying out transactions is the Currency Law which states that the legal means of payment is the Rupiah. This money should not be replaced in any form.

Keywords: Forms of Refunds, Candy, Business Actors

ABSTRAK

Perdagangan atau jual beli juga merupakan bukti bahwa sesama manusia saling membutuhkan satu sama lain. 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. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana hak dan kewajiban konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam transaksi perdagangan. Selain itu penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaturan hukum yang diberikan kepada pelaku usaha jika konsumen terpaksa menerima pengembalian uang koin dalam bentuk permen. Penelitian ini menggunakan menggunakan metode pendekatan yuridis normatif artinya peneliti ini menggunakan bahan-bahan Kepustakaan

¹ Dosen Fakultas Hukum Universitas Muara Bungo

² Dosen Fakultas Hukum Universitas Muara Bungo

sebagai sumber data penelitian. Atau disebut juga dengan (*Library research*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uang kembalian konsumen dalam transaksi di masyarakat tidak begitu diatur secara jelas dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan tetapi yang diatur dalam Undang-Undang ini adalah mengenai hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Kemudian yang dapat dijadikan dasar dalam melakukan transaksi yaitu Undang-Undang Mata Uang yang mengatakn bahwa alat pembayaran yang sah adalah Rupiah. Dengan ini uang seharusnya tidak dapat diganti dalam bentuk apapun.

Kata Kunci : Bentuk Pengembalian Uang, Permen, Pelaku Usaha

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia adalah makhluk sosial yang dapat diartikan sebagai makhluk yang membutuhkan satu dengan yang lainnya, sehingga dalam memenuhi kebutuhan hidupnya serta mencapai tujuan hidupnya diperlukan kerjasama yang baik antara sesama manusia dalam berbagai macam aspek kehidupan. Salah satu aspek kehidupan yang dimaksud adalah aspek ekonomi yang didalamnya mencakup masalah-masalah perdagangan, jual beli dan sebagainya.³

Perdagangan atau jual beli juga merupakan bukti bahwa sesama manusia saling membutuhkan satu sama lain. 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.

Dewasa ini, semakin berkembangnya zaman maka semakin banyak pula sesuatu yang tertinggal, seperti halnya nilai mata uang. Semakin kecilnya nilai mata uang negara, hal itu berdampak pada nilai uang koin di perekonomian sekarang. Hal ini dapat dilihat dari semakin jarang terlihatnya uang koin di peredaran transaksi yang terjadi di kalangan masyarakat. Itu menjadi bukti, bahwa uang koin sudah sangat jarang dipergunakan dalam transaksi apapun di supermarket maupun di retail-retail terkecil sekalipun. Hal ini membuat para pelaku usaha malas untuk menyediakan stok uang koin untuk uang kembalian. Ini yang menjadi salah satu masalah dalam sistem pengembalian uang kembalian terhadap pelanggan, yaitu dengan ditukarnya uang kembalian dalam bentuk permen. Yang dimana, seharusnya pelanggan mendapatkan

³Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, LN No. 42 tahun 1999, TLN No.3821, psl 6 ayat 2.

uang kembalian seutuhnya dalam bentuk uang kertas dan uang koin.⁴

Disini konsumen atau pelanggan mengalami keadaan yang kurang menyenangkan, pasalnya konsumen tidak diberikan kesempatan untuk menolak apabila diberikan kembalian uang dalam bentuk permen. Terkait dengan penjelasan diatas, faktor utama penyebab eksploitasi konsumen sering terjadi karena masih banyak konsumen yang tidak mengetahui akan hak-haknya.⁵ Oleh karena itu, konsumen jarang mengeluh akan ketidaknyamanan tersebut. Yang dimana, seharusnya konsumen diperbolehkan untuk mengeluh atas suatu ketidaknyamanan yang ia peroleh.

Semakin kecilnya nilai nominal mata uang rupiah, hal itu berdampak pada semakin sedikitnya jumlah uang koin yang beredar di masyarakat. Memang di sini tidak sedang membahas masalah keekonomian uang pecahan koin, namun lebih menyorot pada fenomena yang sering terjadi pada cadangan uang koin yang dimiliki oleh pedagang. Di sinilah letak permasalahannya, pada kenyataannya banyak konsumen yang mengalami

kejadian kurang menyenangkan terkait dengan uang koin jika berurusan dengan transaksi di mini market. Hal itu terjadi pada konsumen harus membeli sesuatu, dan ternyata uang kembaliannya oleh penjual bukannya di berikan dalam uang koin, melainkan diganti dengan seenaknya sendiri dengan permen.

Pelaku usaha dan konsumen memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Undang-undang Perlindungan Konsumen telah mengatur tentang perlindungan yang diberikan terhadap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, termasuk juga hak dan kewajiban dari konsumen ataupun pelaku usaha. Tujuan hukum perlindungan konsumen secara tidak langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Secara tidak langsung hal ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab.⁶

Hal ini dapat dilihat dari hak-hak konsumen yang salah satunya adalah konsumen atau pembeli properti memiliki hak antara lain kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi produk maupun jasa serta memilihnya sesuai dengan nilai tukar dan kondisi sesuai perjanjian, ini dimaksud

⁴Beverly Rambu, “Pengembalian Uang Dengan Permen Itu Melanggar Hukum”. Victory News, Volume 02, 2017, 02 Agustus 2022

⁵Happy, Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Transmedia Pustaka, Jakarta Selatan, 2008), hlm.3.

⁶Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 10.

konsumen dijamin keamanan dan keselamatannya dalam menggunakan barang/jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian dalam bentuk fisik maupun psikis.⁷ Memang, sebenarnya uang koin yang ditukarkan dalam bentuk permen tersebut tidak bernilai besar, namun hal tersebut membuat mental dari pada pelaku usaha menjadi tidak bisa memahami konsumennya, pasalnya, tidak sedikit pula konsumen yang banyak mengeluh atas kejadian tersebut. Sebab, uang koin yang seharusnya diterima oleh konsumen tersebut memiliki kegunaan tersendiri oleh mereka, misalnya untuk memberikan sedekah. Jika ditelusuri lebih jauh, konsumen ternyata tidak hanya dihadapkan pada persoalan tentang lemahnya pengetahuan mengenai hak-hak konsumen, namun faktor lain yang menyebabkan konsumen/pelanggan tidak mendapatkan kesempatan untuk mengeluh atau memilih.⁸

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 UU Bank Indonesia, bahwa alat pembayaran yang sah adalah rupiah. Tidak tersedianya uang receh menjadi alasan klasik pelaku usaha untuk melakukan penggantian dengan permen, alasan ini tidak dapat dijadikan alasan pembenar karena BI sudah menyediakan uang logam pecahan kecil untuk kembalian.

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.

Setiap orang dijamin haknya untuk menyampaikan pendapat dan keluhan atas barang dan jasa yang dikonsumsi. Ini tersurat jelas pada Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kendati demikian, belum banyak konsumen yang menggunakan hak

⁷Ahmadi Miru dan Sutarman, Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Rajawali Pers, Jakarta, 2014), hlm 41.

⁸ *Ibid*, hlm 43

tersebut. Salah satu alasan ialah ketidaktahuan konsumen, kemana dan bagaimana cara menyampaikan keluhan dengan baik dan benar untuk itu hendaknya jika konsumen merasa dirugikan, konsumen dapat terlebih dahulu mengkonfirmasi pelaku usaha tersebut, karena dalam banyak kasus sengketa yang timbul antara konsumen dengan pelaku usaha berawal dari buruknya komunikasi antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk minimnya pemahaman konsumen tentang produk yang dikonsumsi. Nah, persoalan disinformasi antara konsumen dengan pelaku usaha, acapkali dapat diselesaikan dengan mengadu langsung ke pelaku usaha, tanpa perlu ada bantuan/intervensi pihak ketiga, jika tidak mendapatkan tanggapan maka konsumen dapat melaporkan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), sesuai dengan ketentuan yang ada dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, salah satu fungsi dari kehadiran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) adalah penanganan pengaduan konsumen. pengaduan konsumen harus dilakukan secara tertulis atau datang langsung ke Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dengan mengisi form

pengaduan konsumen. Dalam pengaduan, sekurang-kurangnya harus ada uraian tentang: urutan kronologis kejadian, tuntutan konsumen, dengan dilampiri data pendukung baik berupa dokumen atau barang bukti, serta identitas pelapor. Mekanisme Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam menyelesaikan sengketa konsumen adalah menitikberatkan upaya tercapainya kesepakatan antara konsumen dengan pelaku usaha melalui mediasi atau konsiliasi. Di sini, peran Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat sebagai mediator antara konsumen dan pelaku usaha.

Dengan melihat kondisi seperti ini, maka upaya pemberdayaan konsumen menjadi sangat penting. Adanya Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (yang selanjutnya disebut UUPK) menjadi salah satu cara yang cukup tepat untuk mengurangi masalah-masalah yang ada di antara pelaku usaha dan konsumen. Namun, adanya undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha.⁹ Sebab, didalam penjelasan umum UUPK disebutkan bahwa dalam pelaksanaannya akan tetap

⁹ *Ibid*, hlm 45

memerhatikan hak dan kepentingan pelaku usaha kecil dan menengah. Hal tersebut dapat dilihat dari hak pelaku usaha yang diatur dalam pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diantaranya yaitu hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.¹⁰ Di luar itu, kebiasaan pelaku usaha yang memberikan kembalian dalam bentuk permen merupakan wujud dari perilaku yang buruk. Seharusnya, pelaku usaha sudah diwajibkan untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan bertikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/jasa¹¹

Namun kenyataannya masih banyak pelaku usaha yang tidak beritikad baik dengan memberikan kembalian uang dalam bentuk permen dengan dalih tidak memiliki uang pecah/koin. Selain dari pada itu, perilaku pelaku usaha yang seperti ini membuat

konsumen berfikir dua kali untuk membeli atau melakukan transaksi di retail-retail milik pelaku usaha tersebut. Karena, sebagian besar konsumen melihat pelayanan suatu tempat untuk memberikan daya tarik kepada dirinya. Jika pelaku usaha tidak memberikan pelayanan yang bagus maka itu berdampak terhadap usaha atau retailnya sendiri. Tidak hanya dilihat dari perilaku saja, namun dari segi alat pembayaran, permen bukan merupakan alat pembayaran yang sah.

Sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Nomormor 7 Tahun 2011 Tentang Mata Uang (yang selanjutnya disebut sebagai UU Mata Uang) dalam pasal 1 ayat 2 bahwa :“uang adalah alat pembayaran yang sah.” Dalam hal ini, dapat dilihat bahwa permen bukan merupakan alat pembayaran yang sah, namun pada kenyataannya pelaku usaha seolah menjadikan permen merupakan alat tukar yang sah jika uang koin tidak ada. Padahal, yang dapat menjadi alat pembayaran dari setiap transaksi ialah uang/rupee.¹²

Dari sini kita dapat melihat bahwa mental dari pedagang baik dari retail terkecil sampai pada retail terbesar

¹⁰Indonesia (Perlindungan Konsumen), Undang-Undang Nomormor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, LN Nomor. 42 tahun 1999, TLN Nomor.3821, psl 6 ayat 1 dan 2.

¹¹Cellina, Tri Siwi Kristiyani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Sinar Grafika, Jakarta, 2011), hlm 44.

¹²Indonesia (Mata Uang), Undang-Undang Nomormor 7 Tahun 2011 Tentang Mata Uang, LN Nomor.64 Tahun 2011, TLN Nomor. 5223, psl 1 ayat 2.

sekalipun sudah sangat dimanjakan dengan kebiasaan buruk tersebut. Jika mengacu pada keadaan negara ini, keadaan seperti ini dapat menjadi salah satu penyebab perekonomian di Indonesia tidak maju. Selain itu, di dalam Undang-Undang Mata Uang juga menjelaskan tentang ciri dari rupiah.¹³ Dari penjelasan tersebut kita dapat menyimpulkan bagaimana bisa permen memiliki nilai yang sama dengan uang koin. Seperti halnya jika kita membayarkan uang kembalian kepada pedagang dengan uang Rp. 5000,- lalu total harga yang harus dibayar misalnya senilai Rp. 4.800,- maka harusnya ada kembalian ada kembalian uang koin sebesar Rp. 200,- . Namun, jika kita lihat pada kenyataannya, itu sangat jarang terjadi, dan yang sering terjadi ialah pedagang memberikan kembalian dalam bentuk permen yang tidak jelas berapa jumlah permennya, bisa hanya satu buah atau dua buah permen, hal itu dilakukan dengan dalih bahwa pedagang tidak memiliki uang koin sebesar Rp. 200,- . Hal ini juga memiliki tanda tanya yang besar sebab, jumlah permen yang diberikan oleh pedagang terkadang berjumlah yang sama namun dengan jumlah kembalian yang berbeda. Ini jelas sudah diluar dari ciri-ciri uang itu sendiri

¹³Tim Redaksi Pustaka Yustisia, *himpunan Undang-Undang Tentang Uang*, (Yogyakarta : Pustaka Yustisia, 2012), hlm.188.

sebagaimana yang sudah diatur berdasarkan Undang-Undang Mata Uang.

Salah satu yang menjadi penyebab terjadinya pengembalian uang koin yang tidak sesuai dengan seharusnya ataupun tidak sesuai dengan nilai mata uang adalah para pedagang terkadang malas untuk menukarkan sebagian uang kertas menjadi uang koin. Selain itu, para pedagang masih banyak yang kurang tahu dimana tempat untuk menukarkan uang kertas tersebut menjadi uang koin. Masalah seperti ini terjadi karena kurangnya sosialisasi terhadap pelayanan yang ada untuk menukarkan uang yang dimiliki masyarakat dalam bentuk kertas menjadi bentuk koin ataupun sebaliknya. Tetapi, bukan sedikit juga pedagang yang sudah tahu tetapi berpura-pura. Karena jika dilihat lebih dalam hal ini tidak memiliki sanksi yang pas jika dilakukan.¹⁴

Dari gambaran diatas maka terlihat jelas bahwa masih banyaknya ketidak pahaman konsumen dan pelaku usaha terhadap hak dan kewajibannya masing-masing, selain dari pada itu, masih banyak yang perlu ditelusuri terkait dengan bagaimana pertanggungjawaban atau tindakan yang diperoleh pelaku usaha jika ia memberikan kembalian uang dalam

¹⁴Safir Makki, “*Di Bali BI Tegaskan Larangan Permen sebagai Kembalian*”. CNN Indonesia, 2016.

bentuk permen. Berdasarkan uraian diatas mendorong penulis untuk mengadakan penelitian, penulis khusus meneliti dan mengkaji tentang gambaran atau pemahaman terkait masalah tersebut.

Metodologi Penelitian

Secara lebih lanjut Soerjono Soekanto menerangkan bahwa penelitian hukum suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu, dengan jalan menganalisisnya.¹⁵ Penelitian bertujuan untuk mengungkapkan suatu kebenaran yang dilakukan secara sistematis, metodologis, dan konsisten. Kemudian metodologi digunakan harus sesuai dengan ilmu pengetahuan yang menjadi induknya.

PEMBAHASAN ANALISIS

Pengaturan Hukum yang di Berikan Kepada Pelaku Usaha Jika Konsumen Terpaksa Menerima Pengembalian Uang Koin Dalam Bentuk Permen

Semakin maraknya kasus yang merugikan konsumen serta pengetahuan konsumen yang sedikit, lahirlah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang

selanjutnya disingkat UUPK. Produk Undang-Undang ini sangat membantu konsumen dalam mengembalikan hak-haknya yang telah di ambil oleh pelaku usaha. Untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan sejahtera secara merata tanpa pandang bulu sesuai dengan Pancasila 1945. Dalam memajukan perdagangan di Indonesia, maka Indonesia memberi dukungan produk pelaku usaha dengan berbagai macam jasa atau barang yang dijualnya demi kesejahteraan masyarakat, selain itu pelaku usaha juga harus memastikan barang atau jasa yang di jual nya baik dimanfaatkan untuk konsumen, tidak memberi keuntungan hanya untuk pelaku usaha saja. Semakin terbukanya pasar nasional, tentu ada pelaku usaha yang berbuat curang dalam memperdagangkan barang atau jasa sedangkan konsumen dirugikan karena pengetahuan yang sedikit. Atas kerugian yang di alami konsumen maka pelaku usaha wajib mempertanggung jawabkan perbuatannya demi terciptanya kesejahteraan di masyarakat, maka dibuatlah Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Di dalam proses transaksi jual beli, konsumen akan dihadapkan dalam beberapa tahapan. Yang pertama tahapan pratransaksi, disini pelaku usaha sebisa mungkin memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa

¹⁵ Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, : Universitas Indonesia, Jakarta, 2014, hlm 34

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 dan/atau jasa tersebut, maka barang dan/atau jasa tersebut berpindah kepemilikannya. Oleh karena itu, konsumen sudah memasuki tahapan transaksi, yang dimana sering terjadinya permasalahan mengenai hak konsumen yang tidak dihiraukan. Seperti yang sudah dijelaskan, pelaku usaha melakukan tindakan atas kemauannya sendiri dengan memberikan permen sebagai kembalian sisa uang konsumen tersebut, dengan dalih tidak ada uang pecah/koin. 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.¹⁶

Seiring perkembangan zaman, permasalahan mengenai pengembalian uang yang tidak sesuai yang dilakukan oleh pelaku usaha semakin banyak modelnya. Salah satunya yaitu uang

kembalian konsumen yang seharusnya berbentuk pecahan tetapi malah disalurkan untuk sumbangan (donasi). Perbuatan pelaku usaha yang sering merugikan konsumen ini sering tidak disadari oleh konsumen. Bagaimana bisa, sebab konsumen jika dihadapkan dengan situasi yang berunsur kebajikan maka hal tersebut sulit menimbulkan keresahan. Bahkan, jika disuruh memilih antara uang tersebut ditukarkan dalam bentuk permen atau sumbangan, konsumen akan memilih uang mereka dialihkan ke sumbangan tersebut karena di nilai memiliki manfaat yang besar.¹⁷

Terkait dengan hal itu, jika konsumen menderita kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha, hal yang paling sederhana untuk dilakukan adalah dengan meminta ganti rugi kepada pelaku usaha yang telah memberikan permen sebagai bentuk pengembalian sisa uang kembalian konsumen tersebut. Namun, kebanyakan dari pelaku usaha yang tidak mengindahkan tuntutan ganti rugi tersebut, mengingat seperti penjelasan sebelumnya bahwa konsumen diposisi yang lebih lemah dari pada pelaku usaha, apabila tuntutan

¹⁶ Happy, Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Transmedia Pustaka, Jakarta Selatan, 2008), hlm.32.

¹⁷ Annisa., "Tinjauan Yuridis Pengalihan Uang Kembalian Konsumen Dalam Bentuk Sumbangan Oleh Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen", S-1 Fakultas Hukum, UMI, 2017, hlm. 36.

ganti rugi yang diminta tidak terpenuhi oleh pelaku usaha maka konsumen berhak melakukan pengaduan akan hal ini kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK ini dibentuk di setiap daerah Tingkat II, BPSK sendiri dibentuk untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan dan Badan ini mempunyai anggota dari unsur pemerintahan, konsumen dan pelaku usaha. Setiap unsur anggota tersebut biasanya berjumlah 3 atau 5 orang. Semua anggota tersebut berada di bawah naungan Menteri Perindustrian dan Perdagangan.¹⁸

Sebelum konsumen melakukan gugatan ataupun pengaduan, konsumen harus mengetahui dasar apa yang membuat mereka melakukan pengaduan ataupun gugatan. Menurut Sudaryatmo selaku pengurus harian dan pengacara publik Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YKKI) Pusat, ada beberapa langkah yang bisa dilakukan konsumen untuk mengadukan keluhannya. Salah satunya adalah ketika ada masalah atau keluhan terhadap barang dan/atau jasa yang telah dibeli, maka konsumen terlebih dahulu perlu melayangkan surat kepada pelaku usaha. Hal itu dimaksudkan untuk mengurangi jumlah pengaduan yang masuk ke lembaga

konsumen. Kemudian konsumen juga bisa melayangkan pengaduan pertama kali secara lisan, namun bila pengaduan secara lisan tersebut tidak ditindaklanjuti, konsumen bisa mengirimkan pengaduan tertulis kepada orang yang bertanggung jawab. Yang dimana dalam proses pengaduan tersebut konsumen harus menunggu selama 14 hari, jika dalam waktu 14 hari surat tersebut tidak direspon, maka persoalan tersebut akan dibawa ke lembaga konsumen.¹⁹

Sesuai dengan penjelasan dalam UUPK Pasal 45 yang menyatakan bahwa “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.” Kemudian, di dalam ayat (2) menjelaskan bahwa “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.”¹⁵⁶ Adapun pihak konsumen yang diberi hak untuk mengajukan gugatan dalam UUPK dimuat dalam pasal 46 ayat (1), yaitu :²⁰

“(1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :

¹⁸ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Tarawang Pers, Yogyakarta 2001), hlm.228.

¹⁹ Happy, Susanto, *op.cit*. hlm.32.

²⁰ Indonesia (Perlindungan Konsumen), *op.cit*, psl 45 ayat 1&2.

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama ;
- c. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang memenuhi syarat yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam gugatan dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi itu adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasar;
- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait, jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.”

Penuntutan penyelesaian pengembalian uang kembalian konsumen dalam bentuk permen yang dilakukan pelaku usaha dapat dilakukan dengan mengajukan gugatan *class action* melalui peradilan umum telah diperbolehkan sejak keluarnya UUPK yang mengatur *class action* ini di Indonesia. Gugatan *class action* akan lebih efektif dan efisien dalam

menyelesaikan pelanggaran hukum yang merugikan secara serentak atau sekaligus dan misalnya terhadap orang banyak.¹⁵⁸ Ganti rugi yang dilakukan oleh pelaku usaha sebagai pihak yang melakukan pengembalian uang kembalian dalam bentuk permen adalah bertanggung jawab untuk mengganti uang koin atau setara nilainya kepada konsumen yaitu sesuai dengan kelalaian yang melanggar pasal 19 ayat (2) UUPK yang menyatakan bahwa “ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa 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.”²¹

Terkait dengan tindakan konsumen dalam memberikan tuntutan hukum kepada pelaku usaha yang memberikan pengembalian uang kembalian dalam bentuk permen, maka konsumen dapat membuat pengaduan melalui berbagai cara, misalnya melalui telepon, atau datang langsung ke subdit pelayanan pengaduan di Direktorat Perlindungan

Konsumen, melalui media massa ataupun internet. Konsumen yang datang

²¹ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (: Mandar Maju, Bandung, 2000), hlm.75

untuk mengadukan masalahnya bisa menggunakan dua metode yaitu secara lisan atau tulisan.¹⁶⁰ Selain itu, jika melihat dari penjelasan sebelumnya, konsumen juga bisa mengajukan gugatan kepada BPSK. Sesuai dengan penjelasan pasal 45 ayat (2) UUPK, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh dengan dua cara yaitu melalui jalur pengadilan atau diluar pengadilan. Dalam jalur diluar pengadilan konsumen dapat menyelesaikan masalahnya dengan cara melakukan alternatif resolusi masalah atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR) ke BPSK, LPKSM, Direktorat Perlindungan Konsumen di bawah Departemen Perdagangan, atau lembaga-lembaga lain yang berwenang.²² Dalam jalur ini biasanya konsumen dihadapkan oleh beberapa tahapan penyelesaian sengketa seperti konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Sedangkan jika konsumen memilih penyelesaian sengketa melalui pengadilan maka mengacu kepada ketentuan umum yang berlaku di Indonesia sendiri.

Melihat dari penjelasan di atas, konsumen memiliki perlindungan yang cukup dalam memperjuangkan hak-haknya sebagai konsumen. Oleh sebab itu, konsumen dapat melakukan tindakan hukum dalam pengembalian uang kembalian dalam bentuk permen oleh

pelaku usaha dengan melakukan penuntutan kepada pelaku usaha melalui gugatan ganti rugi dengan jalur litigasi yakni peradilan umum (peradilan niaga) dan yang kedua dengan jalur non litigasi yakni melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Selain dari itu, jika melihat mengenai perlindungan hukum yang di terima konsumen mengenai hak-hak mereka yang dirugikan, dalam UU Mata Uang konsumen dapat menuntut pelaku usaha dengan dalih bahwa pelaku usaha tidak menggunakan alat pembayaran yang sah yang sebagaimana sudah diatur dalam UU Mata Uang dan peraturan yang terkait. Sedangkan di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen dapat menuntut hak-haknya yang dirugikan. Dalam hal ini konsumen dapat menuntut pertanggungjawaban dari pelaku usaha dalam bentuk moral yang baik dalam berusaha. Pada dasarnya bukan melihat besar kecilnya uang yang tidak dikembalikan kepada konsumen, tetapi kejujuran pelaku usaha dalam menjalankan usahanya yang dapat memberikan kenyamanan pada konsumen.

²² Celina, Tri Siwi Kristina, *op.cit*, hlm.175.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan dalam pembahasan sebelumnya, maka dapat pula ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Perlindungan Konsumen diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, secara umum, konsumen mendapatkan perlindungan hukum. Namun, masih banyak konsumen yang tidak tahu mengenai apa hak dan kewajiban mereka, serta apa yang harus mereka lakukan jika mereka mengalami kerugian. Pengaturan konsumen yang dimuat dalam UUPK juga sudah memberikan kenyamanan untuk konsumen. Tetapi, masih banyak kekurangan terkait konsumen itu sendiri. Salah satunya, kurangnya informasi dari institusi pemerintahan untuk mensosialisasikan mengenai perlindungan yang dimiliki konsumen, dan juga seperti yang kita ketahui, bahwa konsumen disebut sebagai seorang pemakai. Kemudian, mengenai pengaturan tentang hak dan kewajiban konsumen dinilai cukup signifikan dalam meningkatkan efisiensi konsumen dalam memilih produk dan hal tersebut juga dapat memberikan keuntungan kepada pelaku usaha.

2. Konsumen memiliki perlindungan yang cukup dalam memperjuangkan hak-haknya sebagai konsumen. Oleh sebab itu, konsumen dapat melakukan tindakan hukum dalam pengembalian uang kembalian dalam bentuk permen oleh pelaku usaha dengan jalur litigasi yakni peradilan umum (peradilan niaga) dan yang kedua dengan jalur non litigasi yakni melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Selain itu, jika melihat mengenai perlindungan hukum yang diterima konsumen mengenai hak-hak mereka yang dirugikan, dalam UUPK, konsumen dapat menuntut hak-haknya jika merasa dirugikan. Dalam hal ini konsumen dapat menuntut pertanggung jawaban dari pelaku usaha dalam bentuk moral yang baik dalam berusaha. Pada dasarnya bukan melihat besar kecilnya uang yang tidak dikembalikan kepada konsumen, tetapi kejujuran pelaku usaha dalam menjalankan usahanya yang dapat memberikan kenyamanan pada konsumen serta menjadikan kepastian hukum dan perlindungan hukum terhadap masyarakat.

SARAN

Berdasarkan uraian hasil kajian hukum terhadap pengembalian uang kembalian dalam bentuk permen berdasarkan Undang-Undang

Perlindungan Konsumen, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pelaku usaha seharusnya bisa menunjukkan sikap yang sesuai dengan kedudukannya yang dinilai lebih tinggi dari pada konsumen. seharusnya pelaku usaha menjadi contoh yang baik agar perekonomian di Indonesia tidak menurun atau tersendat. Pelaku usaha harus selalu menjunjung tinggi kewajibannya sebagaimana yang sudah diatur agar konsumen memiliki kepercayaan yang lebih kepada pelaku usaha dan agar konsumen tidak dirugikan hak-hak nya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku Buku :

- Arisson Et al, Hendry, 1999., *Perbankan Syariah Perspektif Praktisi, Muamalat*, Institusiw Jakarta
- BoedioNomor, 1994, *EkoNomormi Moneter, Seri Sinopsis Pengantar Ilmu Ekonomi Nomor. 5*, BPFE Yogyakarta
- Darmawan, Indra, 1992, *Pengantar Uang dan Perbankan*, Jakarta : PT Rineka Cipta,.
- Daryanto, & Setyobudi, 2014, *Konsumen dan pelayanan prima*, (Gava Media Yogyakarta:)
- Hamzah, Andi, 1997, *Kamus Hukum*, Bogor
- Ghalia Indonesia, 2005, Iswardo Nomor, *Uang dan Bank*, BPFE-Yogyakarta
- Johan Nasution, Bahder, 2008., *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, CV Mandar Maju, Bandung
- Komaruddin, 1991, *Uang di Negara Sedang Berkembang*, Bumi Aksara, Jakarta
- Masyhud, 2002, Ali, *Restrukturisasi Perbankan & Dunia Usaha*,: Elex Media Komputindo, Jakarta
- Miru, Ahmadi dan Yodo Sutarman, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta
- Nasution, Az, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Tarawang Pers, Yogyakarta
- Rusydi. 2017, *Manajemen Pemasaran*, (Alfabeta, Bandung,)
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta

Shofiie, Yusuf, 2003, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*,: PT CITRA ADITYA BAKTI, Jakarta

Soekanto, Soerjono, 2014, *Pengantar Penelitian Hukum*, : Universitas Indonesia, Jakarta

Susanto, Happy, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Transmedia Pustaka, Jakarta Selatan

Suseono, Solikin, 2005, *Uang, Pengertian, Penciptaan, dan Peranannya Dalam perekonomian*, Bank Indonesia, Jakarta

Tri Siwi Kristiyani, Celina, 2011, *.Hukum Perlindungan Konsumen*, : Sinar Grafika, Jakarta

Wignjodipoero, Soerojo, 1994, *Pengantar dan Asas-asas Hukum AdatGunung. Agung*, . Jakarta

Zulham, 2013, *.Hukum Perlindungan Konsumen*, PRENADAMEDIA GROUP, Jakarta

Undang- Undang Nomor. 6 Tahun 2009
Tentang Bank Indonesia

Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen
Undang-Undang Nomor. 11
Tahun 2011 Tentang Mata Uang

Undang-Undang Nomor. 9 Tahun 1961
Tentang Pengumpulan Uang dan Barang

C. Jurnal :

Beverly Rambu, 2017. *Pengembalian Uang Dengan Permen itu Melanggar Hukum*. Victory News.

Safir Makki, 2016. *Di Bali BI Tegaskan Larangan Permen sebagai Kembalian*. CNN Indonesia.

D. Website :

<http://uangindonesia.com/category/tentang-uang/> diakses tanggal 1 Agustus 2022.

http://www.academia.edu/19282313/Manfaat_Perlindungan_Konsumen adalah, diakses tanggal 2 Agustus 2022.

B. Peraturan Perundang-Undangan :