

**PENERAPAN PENGALIHAN UANG KEMBALIAN SISA BELANJA DALAM BENTUK
DONASI PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Ansgarius Premmy Datris Bonfilio
Universitas IBA

Aidil Fitri
Universitas IBA

Achmad Ronaldi
Universitas IBA

ansgarius007@gmail.com

ABSTRAK

Transaksi dalam jual beli pada pasar modern tanpa di sadari merugikan konsumen. Hal tersebut dapat terjadi dalam peristiwa pengembalian uang sisa transaksi yang dialihkan kedalam bentuk uang donasi hal ini salah satunya dikarenakan pihak menghadapi kendala yaitu, keterbatasannya uang koin dengan berbagai macam nominal pecahan. Permasalahan dalam skripsi ini bagaimanakah penerapan pengalihan uang kembalian sisa belanja dalam bentuk donasi perspektif Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan bagaimanakah akibat hukum terhadap pelaku dalam hal pengalihan uang kembalian sisa belanja dalam bentuk donasi perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Metode penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian yuridis normatif dilengkapi dengan penelitian yuridis empiris. Penelitian Hukum Normatif empiris adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif (kodifikasi, undang-undang, atau kontrak) secara in action pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Kesimpulan dalam skripsi ini Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, maka dapat berakibat hukum dimana pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 UUPK, yang berbunyi: “Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).” Namun demikian dari hasil pengamatan penulis di lapangan tidak pernah ada akibat hukum terhadap perusahaan terhadap permasalahan pengembalian sisa pembebelanjaan tersebut.

Kata kunci: Uang Kembali, Donasi, Konsumen

ABSTRACT

Transactions in buying and selling in modern markets without realizing it are detrimental to consumers. This can occur in the event of returning the remaining transaction money which is transferred into the form of donation money, one of which is because the party faces obstacles, namely, the limited number of coins with various nominal denominations. The problem in this thesis is how to apply the transfer of remaining shopping change in the form of donations from the perspective of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and what are the legal consequences for the perpetrators in terms of transferring the remaining shopping change in the form of donations from the perspective of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The research method in this thesis is normative juridical research supplemented by empirical juridical research. Empirical Normative Legal Research is legal research regarding

the implementation or enforcement of normative legal provisions (codification, statutes, or contracts) in action in every specific legal event that occurs in society. The conclusion in this thesis If a business actor does not carry out his obligations, it can have legal consequences where the business actor can be punished based on Article 62 of the UUPK, which reads: "Business actors who violate the provisions as referred to in Article 8, Article 9, Article 10, Article 13 paragraph (2), Article 15, Article 17 paragraph (1) letter a, letter b, letter c, letter e, paragraph (2) and Article 18 shall be punished with imprisonment for a maximum of 5 (five) years or a maximum fine of Rp. 2,000,000,000.00 (two billion rupiah)." However, from the author's observations in the field, there have never been any legal consequences for the company regarding the problem of returning the remaining purchases.

Keywords: Money Back, Donation, Consumer

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan zaman saat ini menjadikan pasar sebagai tempat transaksi jual beli bukan hanya berbentuk pasar tradisional yang mana dapat melakukan tawar-menawar antara penjual dan pembelinya. Tetapi berkembang pula pasar pasar modern seperti mall, supermarket, dan minimarket yang semakin menjamur sampai ke area perumahan.¹ Jika dibandingkan dengan pasar tradisional, pasar modern memiliki tempat lebih nyaman, lebih bersih serta memiliki sistem pemilihan dan pengambilan barang secara langsung oleh konsumen, sehingga memudahkan konsumen untuk membeli barang yang mereka butuhkan dengan segera. Selain itu harga yang ada pada produk di pasar modern telah dicantumkan secara jelas dan ditentukan oleh para pelaku usaha retail atau pengecer jadi tidak adanya tawar menawar, adapun sistem yang ditawarkan yaitu promo produk serta diskon, hal ini bertujuan untuk menarik para pelanggan atau konsumen. Berbagai fasilitas yang diberikan pasar modern baik berupa tempat berbelanja yang nyaman, lokasi di perkotaan yang mudah dijangkau, maupun kebebasan bagi konsumen untuk memilih sendiri barang yang diinginkannya dapat memberikan daya tarik tersendiri bagi masyarakat.¹

Konsumen yang puas dan loyal terhadap sebuah perusahaan cenderung kembali mengunjungi pasar modern tersebut. Hal ini disebabkan faktor kepercayaan telah terbentuk. Konsumen yakin bahwa perusahaan tidak akan bersikap oportunistik dan memanfaatkan mereka untuk kepentingan sesaat. Molengraaff memberikan definisi perusahaan adalah keseluruhan perbuatan yang dilakukan secara terus menerus, bertindak keluar, untuk mendapatkan penghasilan, dengan cara memperlakukan barang-barang, menyerahkan barang-barang atau mengadakan perjanjian-perjanjian perdagangan.²

Dalam hal melakukan pembayaran pilihan transaksi yang disediakan oleh pasar modern tidak hanya melalui pembayaran tunai tetapi juga menyediakan pembayaran

¹ Fiena Ariestya, "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.," *JOM Fakultas Hukum* 2, no. 2 (2015): 1–12.

² HMN.Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia* (Jakarta: Djambatan, 2003).

non tunai seperti uang elektronik, dompet digital, maupun debit, akan tetapi tidak semua kalangan masyarakat memiliki e-money dan pada umumnya kebanyakan konsumen lebih memilih menggunakan uang tunai sebagai alat pembayaran, Namun dalam hal pembayaran melalui uang tunai transaksi jual beli yang dilakukan khususnya tidak berdasarkan kesepakatan terutama dalam hal pengembalian uang kembalian sisa belanja yang sering di katakan untuk dilakukan donasi yang terkadang tidak semua konsumen menyetujui pengembalian uang dalam bentuk donasi tersebut. Transaksi dalam jual beli pada pasar modern tanpa di sadari merugikan konsumen. Hal tersebut dapat terjadi dalam peristiwa pengembalian uang sisa transaksi yang dialihkan kedalam bentuk uang donasi hal ini salah satunya dikarenakan pihak menghadapi kendala yaitu, keterbatasannya uang koin dengan berbagai macam nominal pecahan. . Di Indonesia, lahirnya Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan suatu pintu gerbang yang oleh masyarakat diharapkan dapat menciptakan suatu kegiatan usaha yang fair dan transparan tidak hanya bagi pelaku usaha tapi juga secara langsung untuk kepentingan atau melindungi konsumen. Menurut Janus Sidabalok, sekurang-kurangnya ada empat alasan pokok mengapa konsumen perlu dilindungi: 1. Melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana yang diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. 2. Melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dari dampak negatif penggunaan teknologi. 3. Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan, yang berarti juga untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional. 4. Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen.³

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. Hal ini dikarenakan dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen salah satunya mengatur hak konsumen. Pengaturan hak konsumen tersebut terdapat dalam Pasal 4 UU N0.8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen mengemukakan, yaitu: a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; f. i. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; h. hak

³ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2006).

untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁴

Dari beberapa hak di atas menurut penulis hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, yang dilanggar pelaku usaha dalam hal ini pihak pasar modern. Ketentuan ini dilanjutkan dengan ketentuan Pasal 7 huruf a bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, kemudian dilanjutkan dengan huruf b, bahwa kewajiban dari pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Jadi antara kepentingan konsumen berhadapan dengan kewajiban dari pelaku usaha. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis akan mengadakan penelitian skripsi dengan judul Penerapan Pengalihan Uang Kembalian Sisa Belanja Dalam Bentuk Donasi Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimanakah penerapan pengalihan uang kembalian sisa belanja dalam bentuk donasi perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimanakah akibat hukum terhadap pelaku dalam hal pengalihan uang kembalian sisa belanja dalam bentuk donasi perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

C. METODE PENELITIAN

Penelitian hukum merupakan suatu proses untuk menentukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isi hukum yang dihadapinya.⁵ Penelitian Empiris di dukung Normatif. Penelitian Hukum Empiris Normatif adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif (kodifikasi, undang-undang, atau kontrak) pendekatan langsung dengan narasumber lalu menyimpulkan. secara in action pada

⁴ Alfina Maharani and Adnand Darya Dzakra, "Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2, no. 6 (2021): 659–66, <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.607>.

⁵ Bambang Sunggono, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Radja Grafindo, 2012).

setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.⁶

D. PEMBAHASAN

A. Penerapan pengalihan uang kembalian sisa belanja dalam bentuk donasi perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Tidak bisa dipungkiri bahwa kemajuan zaman membawa dampak yang besar terkhusus pada bidang perekonomian. Seperti halnya nilai mata uang, semakin kecilnya nilai mata uang maka semakin jarang terlihat pula uang tersebut. Hal ini dapat dilihat dari semakin jarang terlihatnya uang koin diperedaran transaksi yang terjadi di kalangan masyarakat. Hal tersebut menjadi bukti bahwa uang koin sudah jarang dipergunakan dalam transaksi, baik di pasar modern atau pasar tradisional. Seperti pecahan Rp.100,- (seratus rupiah) dan kelipatannya sampai Rp.500,- (lima ratus rupiah). Hal ini membuat para pelaku usaha malas untuk menyediakan uang koin sebagai kembalian. Ini menjadi salah satu masalah dalam sistem pengembalian uang sisa hasil belanja yang seharusnya pembeli menerima aknya yaitu kembalian berbentuk donasi atau diganti dengan permen. Praktik atau penerapan pemberian uang kembalian dengan donasi di Kabupaten Belitang Sumatera Selatan dilakukan oleh para pemilik toko swalayan/kasir dengan alasan karena terdesak tidak ada pecahan uang kecil.

Keraguan muncul apakah donasi yang dilakukan sebagai kembalian sama nilainya dengan uang yang seharusnya diterima oleh pembeli. Pasaran sehingga tidak masalah jika pecahan harganya tidak bulat, ia mengaku mengganti uang kembalian dengan donasi bahkan permen apabila terdesak dan tidak ada uang pecahan lagi. “sejauh saya membuka toko swalayan ini tidak ada yang protes mengenai uang kembalian yang saya ganti dengan permen dan ada sebagian yang mengikhlaskannya daripada menjadi lama” imbuhnya.⁷

Selain itu penulis juga mewawancarai dengan Bu Intan selaku kasir pada salah satu mini market yang berada di Kabupaten Belitang Sumatera Selatan mengatakan :

Beliau mengaku sudah menyamakan harga pada toko swalayannya dengan harga pada umumnya. Selain itu, penggantian uang kembalian dengan permen menurutnya sudah biasa terjadi di kalangan masyarakat karena sulitnya mencari pecahan uang terlebih pada pecahan yang bernilai kecil seperti Rp.100,- (Seratus rupiah) dan kelipatannya. Meskipun demikian beliau mengatakan tetap berusaha menyiapkan uang kembalian dengan berbagai pecahan mulai dari yang nominalnya kecil seperti Rp.100 (seratus

⁶ Suratman dan Philip Dillah, *Metode Penelitian Hukum* (Bandung: Alfabeta, 2012).

⁷ Wawancara dengan Budi Pemilik Toko Swalayan di Kabupaten Blitang BK 110, tanggal 23 Oktober 2024

perak) dan kelipatannya. Beliau juga mengaku selalu menanyakan kepada pelanggannya untuk diberi uang kembalian berupa permen.⁸

Dalam hukum perlindungan konsumen apa yang dilakukan pelaku usaha melanggar hak-hak konsumen, dijelaskan bahwa konsumen atau pembeli memiliki hak-haknya, antara lain:⁹

- A. Hak untuk mendapatkan keamanan (the right to be safety) Dalam pelaksanaan transaksi jual beli yang dilakukan di Toko Swalayan Kabupaten Belitang ini para konsumen akan mendapatkan keamanan dalam berbelanja karena di Toko Swalayan Kabupaten Belitang tersebut dilengkapi dengan cctv aktif yang dapat digunakan untuk memantau seluruh aktivitas yang terjadi di dalam toko.
- B. Hak untuk mendapatkan informasi (the right to be informend) Konsumen berhak untuk mendapatkan informasi tentang barang-barang yang akan dibelinya, apakah suatu barang tersebut memiliki kecacatan atau tidak. Dalam transaksi pelaksanaan jual beli di Toko Swalayan Kabupaten Belitang ini, pembeli atau konsumen memang tidak secara langsung mendapatkan informasi tentang suatu barang tersebut memiliki kecacatan atau tidak. Namun, para karyawan di Toko Swalayan Kabupaten Belitang, sejak barang datang di toko mereka akan langsung mengecek dan memilah barang-barang yang datang tersebut. Barang yang memiliki kecacatan akan disendirikan oleh para karyawan dan yang akan dipajang di rak penjualan adalah barang tidak memiliki kecacatan. Dalam transaksi jual beli menggunakan permen dan sistem donasi sebagai pengembalian ini, konsumen berhak untuk mendapatkan informasi mengenai alasan kenapa uang kembalian mereka diganti dengan permen atau sistim donasi. Mereka juga berhak mendapatkan informasi dari pihak kasir untuk apa dan kemana donasi tersebut akan disalurkan. Sebenarnya, setiap donasi yang disalurkan telah diberitahukan dalam website resmi Toko Swalayan pusat. Namun, tidak semua pembeli akan mengakses website tersebut, sehingga disinilah perlunya para pihak Toko Swalayan untuk menjelaskan atau memberikan informasi secara langsung kepada pembeli tentang penyaluran sistem donasi tersebut.
- C. Hak untuk memilih (the right to choose)
Konsumen memiliki hak untuk bebas memilih barang apa yang akan

⁸ Wawancara dengan Intan Pemilik Toko Swalayan di Kabupaten Blitang BK. 10, tanggal 27 Oktober 2024

⁹ Wahyu Simon Tampubolon, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Labuhanbatu: STIH Labuhanbatu, Tanpa Tahun), h. 53.," *Sociological Forum* 32, no. 3 (2017): 684-86.

dibelinya. Apakah barang tersebut sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya atau tidak. Di Toko Swalayan Kabupaten Belitang ini, para konsumen atau pembeli memiliki kebebasan untuk memilih barang-barang apa saja yang akan membelinya. Karena barang-barang tersebut telah dipajang di rak-rak penjualan di dalam toko dimana pembeli dapat melihat semua barang yang ada dan dapat memilih barang-barang yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Setelah pembeli dirasa yakin untuk membeli barang yang telah dipilihnya, maka barulah barang tersebut dibawa ke kasir untuk melakukan transaksi pembayaran. Dalam transaksi jual beli dengan menggunakan permen dan donasi sebagai pengganti pengembalian ini biasanya pihak kasir akan menanyakan “apakah kembaliannya boleh untuk didonasikan”, dan pihak konsumen pun juga memiliki hak untuk memilih apakah ingin mendonasikannya atau tidak.¹⁰

D. Hak untuk didengar (the right to be listened) Konsumen berhak untuk mengadukan keluhannya kepada penjual apabila dirasa barang yang ia terima tidak sesuai dengan yang seharusnya. Dalam transaksi jual beli di Toko Swalayan Kabupaten Belitang ini, para karyawan Toko Swalayan sangat terbuka dalam mendengar keluhan para konsumen seperti halnya dalam jual beli menggunakan permen dan donasi sebagai pengganti pengembalian. Jika ada konsumen yang kurang setuju atau menanyakan hal tersebut, maka pihak dari karyawan Toko Swalayan akan dengan terbuka menjelaskannya. Selain hak-hak konsumen, para pelaku usaha juga memiliki hak-haknya sebagai berikut:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dalam hal ini, apabila konsumen telah memilih barang yang akan membelinya, maka konsumen tersebut harus membayarnya ke kasir sesuai dengan harga yang telah ditetapkan oleh pihak Toko Swalayan. Dan jika keduanya telah melakukan pembayaran maka disitulah telah terjadi kesepakatan antara pihak penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi jual beli.
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Pihak Toko Swalayan Kabupaten Belitang berhak untuk melaporkan dan berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum apabila mendapatkan perilaku

¹⁰ Marina Yetrin et al., “Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia,” *Jurnal Kewarganegaraan* 7, no. 1 (2023): 441–50, <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/4814>.

yang tidak baik dari konsumen. Maka pihak Toko Swalayan pun berhak untuk melakukan pembelaan dan juga perlindungan hukum akan hal tersebut. Namun selama ini, di Toko Swalayan Kabupaten Belitang belum pernah terjadi permasalahan serius. Jika ada konsumen yang mengutarakan keluhannya biasanya pihak dari Toko Swalayan Kabupaten Belitang ini akan menjelaskan dengan baik yang menjadi persoalan dan setelah dijelaskan biasanya konsumen tersebut sudah tidak mempermasalahkannya lagi. Seperti halnya jual beli dengan menggunakan permen dan donasi sebagai pengganti pengembalian. Memang ada konsumen yang mempertanyakan tentang penerapan hal tersebut, namun tugas karyawan adalah untuk memberikan pengertian kepada para konsumen tersebut. Dan jika sudah mengerti maka konsumen tidak mempermasalahkannya lagi.

Dari uraian yang telah dipaparkan oleh penulis tersebut, maka penulis menyimpulkan bahwa dalam aspek hukum perlindungan konsumen, hak-hak antara kedua belah pihak tersebut belum sepenuhnya terpenuhi dengan baik karena masih ada beberapa hak pembeli yang belum terpenuhi oleh penjual, diantaranya dalam hak untuk mendapatkan informasi tentang penyaluran dana donasi tersebut. Meskipun pihak Toko Swalayan telah menginformasikan hal tersebut melalui website, namun tidak semua pembeli mengakses website tersebut. Jadi, diperlukan adanya pemberitahuan informasi secara langsung pada saat melakukan pembayaran di kasir, yang dilakukan oleh penjual terhadap pembeli. Akibat hukum terhadap pelaku dalam hal pengalihan uang kembalian sisa belanja dalam bentuk donasi perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

B. Akibat hukum terhadap pelaku dalam hal pengalihan uang kembalian sisa belanja dalam bentuk donasi perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dalam mengadakan hubungan hukum untuk memenuhi kebutuhannya, manusia membawa kepentingannya masing-masing. Kepentingan tersebut beraneka ragam, ada yang sama, saling memenuhi, ada yang berbeda dan bahkan ada yang saling bertentangan. Keanekaragaman kepentingan manusia itu tidak mustahil dapat menimbulkan konflik atau bentrok kepentingan. Konflik kepentingan dapat terjadi apabila dalam melaksanakan atau mengejar kepentingannya seseorang merugikan orang lain.¹¹

Dalam hubungannya dengan hak konsumen untuk menerima uang

¹¹ Yetrin et al.

kembalian, adakalanya terjadi peristiwa yang tidak semestinya, dimana para petugas atau kasir yang melayani tidak mengembalikan sisa uang yang semestinya diterima oleh pihak konsumen dan dialihkan kepada sumbangan, dan ini dialami oleh beberapa konsumen. Jumlahnya memang tidak besar, namun tindakan ini tentu saja dapat dikategorikan sebagai tindakan yang membuat konsumen merasa tidak nyaman. Konsumen terkadang tidak dapat menolak ketika kasir mengatakan bahwa sisa pembelian akan disumbangkan, hal ini dikarenakan malu untuk mengatakan tidak karena jumlahnya kecil. Pengalihan sisa pembelian dalam bentuk sumbangan terkadang pihak perusahaan tidak mempunyai uang kembalinya.

Dalam UUPK sendiri tidak diatur secara jelas dan terperinci mengenai masalah pengembalian uang, akan tetapi yang menjadi landasannya adalah diaturnya hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 dan kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 7 UU.No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Terkait dengan persoalan pengembalian uang sisa pembelian yang dialihkan ke sumbangan, jelas pelaku usaha tidak melakukan kewajibannya dalam hubungannya dengan point (a) yaitu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Konsumen sesuai Pasal 4 huruf h UU .No. 8 tahun 1999 berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g UU PK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian

apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian dalam hal ini pengembalian sisa pembelanjaan yang dialihkan ke sumbangan. Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, maka dapat berakibat hukum dimana pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 UUPK, yang berbunyi:“ Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).” Namun demikian dari hasil pengamatan penulis di lapangan tidak pernah ada akibat hukum terhadap perusahaan terhadap permasalahan pengembalian sisa pembelanjaan tersebut. Langkah-Langkah pelaporan permasalahan konsumen bias melalui web resmi BPKN dan persyaratannya -pelapor adalah Warga Negara Republik Indonesia -Laporan di sampaikan secara langsung disertakan dengan barang bukti -Peristiwa, Tindakan atau keputusan yang dilaporkan belum lewat 2 (dua) Tahun terjadi.¹²

KESIMPULAN

Praktik pengalihan uang kembalian sisa belanja ke dalam bentuk donasi di pasar modern pada dasarnya belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Meskipun alasan utama pelaku usaha adalah keterbatasan uang pecahan kecil, pengalihan tersebut tetap berpotensi melanggar hak konsumen, terutama hak atas informasi yang jelas, hak untuk memilih, serta hak memperoleh kompensasi atau penggantian yang seharusnya diterima. Donasi hanya dapat dibenarkan apabila dilakukan atas persetujuan konsumen secara sukarela dan disertai penjelasan yang transparan mengenai tujuan serta penyalurannya. Dari sisi hukum, pelaku usaha yang tidak melaksanakan kewajibannya, khususnya dalam hal itikad baik dan pemberian informasi yang jujur, dapat dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 62 UUPK. Namun, berdasarkan temuan empiris di lapangan, praktik pengalihan uang kembalian tersebut belum pernah menimbulkan akibat hukum nyata bagi pelaku usaha. Hal ini menunjukkan lemahnya penegakan hukum dan rendahnya kesadaran konsumen dalam menuntut hak-haknya, sehingga diperlukan peningkatan pengawasan serta edukasi konsumen agar perlindungan hukum dapat berjalan secara efektif.

¹² Ubaid Aisyul Hana and Putri Fatimah Bilqhis, “Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Dalam Menjamin Hak-Hak Konsumen Di Indonesia,” *Manajemen Dan Akuntansi* 5 (2025): 2883–90.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyul Hana, Ubaid, and Putri Fatimah Bilqhis. “Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Dalam Menjamin Hak-Hak Konsumen Di Indonesia.” *Manajemen Dan Akuntansi* 5 (2025): 2883–90.
- Bambang Sunggono. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Radja Grafindo, 2012.
- Fiena Ariestya. “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.” *JOM Fakultas Hukum* 2, no. 2 (2015): 1–12.
- HMN.Purwosutjipto. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: Djambatan, 2003.
- Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2006.
- Maharani, Alfina, and Adnand Darya Dzikra. “Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review).” *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2, no. 6 (2021): 659–66. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.607>.
- Suratman dan Philip Dillah. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Tampubolon, Wahyu Simon. “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Labuhanbatu: STIH Labuhanbatu, Tanpa Tahun), h. 53.” *Sociological Forum* 32, no. 3 (2017): 684–86.
- Yetrin, Marina, Sriyati Mewu, & Kadek, Julia Mahadewi, and Kadek Julia Mahadewi. “Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia.” *Jurnal Kewarganegaraan* 7, no. 1 (2023): 441–50. <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/4814>.