

Perlindungan Konsumen Terhadap Sistem Pengembalian Uang Pada Pelanggan di Industri Retail

Meriza Elpha Darnia¹, Alfani Tiara Azmy², Arifa Fasya³, Enjelinda Amelia⁴,
Fadhli Maulana⁵, Uli Widiriyani⁶

¹²³⁴⁵⁶Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Email Korespondensi : meriza.elpha@lecturer.unri.ac.id

Abstrak .Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana peraturan hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam sistem pengembalian uang di industri ritel, serta untuk mengetahui dan memahami dampak hukum dari sistem pengembalian uang kembalian pelanggan dalam industri ritel. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif. Sebagai contoh, transaksi jual beli mengharuskan adanya alat tukar yang sah, sebagaimana diatur dalam Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang Bank Indonesia yang menyatakan bahwa "Uang rupiah merupakan alat pembayaran yang sah di wilayah Negara Republik Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seringkali, penggantian uang kembalian dengan permen dilakukan oleh pelaku usaha di industri retail dengan alasan bahwa mereka tidak memiliki uang kembalian yang mencukupi atau stok uang koin telah habis. Meskipun begitu, berdasarkan Pasal 7 huruf a dalam UU Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha seharusnya memiliki niat baik dan itikad yang positif untuk memberikan sisa uang kembalian kepada konsumen dengan menggunakan uang rupiah sebagai alat pembayaran. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang mata uang, alat pembayaran yang sah pada dasarnya adalah uang dan bukan permen atau bentuk lainnya. Pasal 21 ayat 2 juga menjelaskan bahwa rupiah wajib digunakan dalam penyelesaian kewajiban lainnya yang memerlukan pembayaran dengan uang, dan dalam transaksi keuangan lainnya yang terjadi di wilayah Indonesia. Oleh karena itu, pedagang atau penjual yang tidak mematuhi ketentuan tersebut, berdasarkan Pasal 33 ayat 1 UU Mata Uang, dapat dikenakan hukuman penjara dengan durasi maksimal satu tahun dan denda maksimal Rp 200 juta.

Kata Kunci : *Perlindungan Konsumen, Sistem Pengembalian Uang, Industri Retail*

Abstract

This research aims to understand how the legal regulations regulate consumer protection in the refund system in the retail industry, as well as to find out and understand the legal impact of the customer refund system in the retail industry. This research uses normative juridical methods. For example, buying and selling transactions require a legal medium of exchange, as regulated in Article 2 paragraph (2) of the Bank Indonesia Law which states that "Rupiah currency is a legal means of payment in the territory of the Republic of Indonesia. Research results show that often, replacing change with candy is carried out by business actors in the retail industry on the grounds that they do not have sufficient change or the stock of coins has run out. However, based on Article 7 letter a in the Consumer Protection Law (UUPK), business actors should have the intention good intentions and positive intentions to give the remaining money back to consumers using rupiah as a means of payment. In accordance with Law Number 7 of 2011 concerning currency, the legal means of payment is basically money and not candy or other forms. Article 21 paragraph 2 also explains that rupiah must be used in settling other obligations that require payment in money, and in other financial transactions that occur in the territory of Indonesia. Therefore, traders or sellers who do not comply with these provisions, based on Article 33 paragraph 1 of the Currency Law, can be subject to a prison sentence with a maximum duration of one year and a maximum fine of IDR 200 million.

Received Agustus 30, 2023; Revised September 02, 2023; Accepted November 03, 2023

* Meriza Elpha Darnia, meriza.elpha@lecturer.unri.ac.id

Keywords: Consumer Protection, Refund System, Retail Industry

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi, pertumbuhan sektor bisnis nasional harus didukung sedemikian rupa agar mampu menghasilkan beragam produk yang memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara umum, dengan memberikan jaminan bahwa produk yang dibeli dari industri ritel tidak merugikan konsumen. Seiring dengan proses globalisasi ekonomi dan keterbukaan pasar nasional, perlu memastikan bahwa peningkatan kesejahteraan dan keamanan masyarakat terjamin melalui kualitas, kuantitas, dan keamanan produk dan layanan yang mereka terima dari pasar. Oleh karena itu, diperlukan rangkaian peraturan yang seimbang antara melindungi kepentingan konsumen dan pelaku usaha untuk mempromosikan perekonomian yang sehat. Sebagai langkah dalam upaya tersebut, pada tanggal 20 April 1999, Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 disahkan, yang sering disingkat sebagai UUPK, dan berisi 15 bab dengan 65 pasal.

Tujuan Hukum selalu memberikan panduan dan mengindikasikan aspek filosofis dalam pembuatan dan pelaksanaan norma-norma hukum dengan maksud menciptakan lingkungan kehidupan yang mendorong manusia untuk mematuhi peraturan yang telah ditetapkan. Sementara itu, tujuan dari pembangunan nasional adalah mencapai masyarakat yang adil dan sejahtera secara merata baik dari segi materi maupun spiritual dalam konteks demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 (Donald A,R dan F, Maramis, 2018). Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dirumuskan dalam konteks falsafah pembangunan nasional yang mencakup aspek perundang-undangan perlindungan konsumen. Ini mengacu pada upaya membangun seluruh aspek kehidupan manusia di Indonesia dengan dasar nilai-nilai Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Selain itu, isi dari Undang-Undang Dasar 33 Tahun 1945 mengenai Ekonomi Kerakyatan adalah sebagai berikut:

- 1) Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan.
- 2) Cabang-cabang produksi yang penting bagi Negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara.
- 3) 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 (Aulia Muthiah, 2018)

Tugas negara mencakup penyelenggaraan kepentingan bersama, termasuk penyelenggaraan perlindungan konsumen. Pemerintah memiliki peran sentral dalam memperjuangkan hak-hak konsumen dengan menciptakan lingkungan usaha yang kondusif. Mereka bertanggung jawab untuk menciptakan kondisi yang memperhatikan hak-hak konsumen dan dapat mengatur perilaku pedagang. Oleh karena itu, pemerintah dapat menetapkan peraturan yang efektif untuk mengimplementasikan dan mengawasi perilaku para pedagang. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) bisa dianggap sebagai salah satu lembaga hukum yang melengkapi Instrumen Perlindungan Hak Asasi Manusia (HAM).

Pasal 1 UUPK mendefinisikan konsumen sebagai individu atau kelompok yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk keperluan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya, bukan untuk tujuan usaha. Sementara itu, pedagang adalah individu atau entitas usaha, terlepas dari status hukumnya, yang beroperasi atau berkantor di wilayah hukum Negara Republik Indonesia atau melakukan usaha, baik sendirian maupun melalui kesepakatan, di wilayah yang berbeda (Tim Redaksi BIP, 2017).

UUPK menghormati hak asasi manusia dan menjamin hak serta posisi warga negara dalam konteks hukum, sehingga pemerintah bertanggung jawab untuk mematuhi hukum dengan penuh tanggung jawab tanpa adanya diskriminasi. Dalam kerangka perlindungan konsumen, pembeli berperan sebagai konsumen sesuai dengan definisi UUPK. Konsumen memiliki hak-hak yang perlu diberikan perlindungan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun, di Indonesia, implementasi hukum dan pelaksanaannya masih jauh dari kesempurnaan. Tantangan utamanya tidak terletak pada struktur hukum dan peraturannya, melainkan pada penegakan hukumnya.

Penduduk Kota Pekanbaru aktif melakukan transaksi jual beli untuk memenuhi kebutuhan sandang dan pangan sehari-hari, baik di pasar tradisional maupun pasar modern seperti super market, mal, mini market, dan department store. Di pasar modern, berbagai jenis barang dijual dengan kualitas yang umumnya dijaga melalui proses pemeriksaan awal yang ketat. Pasar modern juga seringkali memiliki stok barang yang terukur di gudang. Dalam hal harga, pasar modern biasanya menampilkan label harga sehingga negosiasi harga jarang terjadi. Pasar modern juga dikenal memberikan kenyamanan, keamanan, kebersihan, dan tata letak yang terorganisir bagi konsumen atau pembeli, memudahkan mereka dalam mencari produk yang diinginkan serta menawarkan layanan yang baik (Aulia Muthiah, 2018).

Bahkan dapat disampaikan bahwa cara masyarakat umumnya berbelanja di swalayan modern atau convenience store telah menciptakan ketergantungan masyarakat terhadap sumber kebutuhan sehari-hari, terutama bahan pokok. Ketergantungan semacam ini jelas memberikan manfaat bagi pemilik mini market, yang mendorong mereka untuk menyediakan berbagai barang kebutuhan pokok. Ketergantungan masyarakat pada mini market menempatkan mereka dalam posisi yang sangat tidak memiliki pilihan, sehingga mereka harus membeli barang-barang yang ditawarkan oleh mini market dengan harga yang telah ditentukan oleh pemilik mini market dan biasanya dicantumkan dalam bentuk label harga. Konsumen menjadi target utama usaha yang bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan bagi pengusaha. Dalam kerangka perlindungan konsumen, prinsip utama adalah menjaga keseimbangan antara konsumen dan pengusaha. Peran pedagang menjadi signifikan ketika ada konsumen yang membutuhkan barang atau layanan. Situasi ini dapat menciptakan ketidaksetaraan antara pedagang dan konsumen, dengan konsumen seringkali memiliki sedikit kekuasaan dalam perbandingan dengan pedagang. Oleh karena itu, penting untuk melindungi hak-hak konsumen dari tindakan pedagang yang mungkin tidak bertanggung jawab (W.N Ariyanti, 2018).

Harga nominal pecahan yang umumnya ditemukan di super market atau mini market di Kota Pekanbaru, seperti di Indomart Jalan Garuda Sakti km. 1, seringkali menghadapi situasi di mana harga-harga barang ditetapkan dengan nominal pecahan ganjil, meskipun pecahan uang tersebut tidak lagi beredar. Keadaan semacam ini berpotensi merugikan konsumen, karena mereka harus membayar barang sesuai dengan harga yang tertera pada label, namun pengembalian uang dari pelaku usaha tidak sesuai dengan jumlah yang tertera dalam struk pembayaran karena ketiadaan pecahan uang tersebut. Sebagai contoh, di mini market Indomart, harga produk seperti hatari malkist coklat dijual dengan harga Rp.4.770, tetapi saat konsumen membayar di kasir, harganya dibulatkan menjadi Rp.4.800. Konsumen membayar dengan uang Rp.5.000, dan uang kembalian yang diterima seharusnya Rp.230, tetapi kasir hanya memberikan Rp.200. Keadaan semacam ini sering membuat konsumen merasa bingung. Terkadang, saat berbelanja di mini market Indomart, konsumen melihat ada produk yang mendapatkan diskon, tetapi saat mereka akan membayar, uang kembalian yang diterima tidak sesuai dengan harga produk yang seharusnya. Ketika konsumen memeriksa kembali pengembalian uang dari kasir atau pelaku usaha, mereka menemukan bahwa jumlahnya kurang. Hal ini menguntungkan pelaku usaha tanpa alasan yang jelas, dan dalam situasi di mana konsumen terburu-buru atau kurang waspada terhadap pengembalian uang, mereka dapat dirugikan.

Pemilik atau pengelola industri retail, seperti mini market Indomart, memiliki peran utama dalam transaksi jual beli kebutuhan pokok masyarakat. Konsumen, dalam situasi ini, terkadang tidak memiliki pilihan selain menerima harga yang telah ditetapkan oleh pengusaha dan harus menerima kerugian akibat pembulatan harga tersebut. Manajer bisnis umumnya mendapatkan manfaat dari situasi ini, sementara konsumen mengalami kerugian, sehingga menciptakan ketidaksetaraan dalam pertukaran tersebut. Sebagaimana diketahui, prinsip dasar kesepakatan bersama yang mengharapkan hubungan yang rasional dan seimbang antara kedua belah pihak, kini mulai diperbarui dalam teori objektif modern. Menurut teori ini, jika tidak ada keseimbangan yang adil antara pihak-pihak yang terlibat, maka kontrak dapat direvisi tanpa alasan, dan hukum mengakui bahwa jika salah satu pihak merugikan pihak lain dalam kontrak, hal tersebut juga dapat dianggap sebagai kasus penyalahgunaan situasi. Sikap pesimistis masyarakat sebagai konsumen, yang enggan mengeluhkan permasalahan semacam ini, telah membuat para pelaku bisnis, pemerintah, dan penegak hukum menyadari bahwa dampak negatifnya harus diatasi. Tentu saja, perusahaan dapat memperoleh keuntungan dari situasi semacam ini (W.N Ariyanti, 2018).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif. Sebagai contoh, transaksi jual beli mengharuskan adanya alat tukar yang sah, sebagaimana diatur dalam Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang Bank Indonesia yang menyatakan bahwa "Uang rupiah merupakan alat pembayaran yang sah di wilayah Negara Republik Indonesia".

PEMBAHASAN

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

Saat ini, kita sering melihat praktik pengembalian sisa pembayaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam industri retail dengan menggunakan permen, terutama sebagai pengganti uang koin. Praktik semacam ini bisa menimbulkan pelanggaran dalam konteks norma hukum, karena tindakan tersebut dapat menimbulkan masalah jika pembeli, sebagai konsumen, merasa tidak puas dengan pengembalian tersebut, yang pada akhirnya bisa mengakibatkan wanprestasi. Wanprestasi adalah tindakan melanggar janji atau tidak memenuhi kewajiban yang seharusnya dilakukan atau kelalaian yang dilakukan oleh salah satu pihak. Komponen utama terjadinya wanprestasi mencakup adanya perjanjian antara dua pihak, satu pihak yang tidak mematuhi perjanjian tersebut, dan pihak tersebut telah diberikan pemberitahuan tentang

kelalaian tersebut tetapi masih belum memenuhi kesepakatan yang telah dibuat (Noviantari, 2021).

Karena tidak semua orang bersedia menerima permen sebagai pengganti sisa uang kembalian, konsumen seringkali merasa dirugikan dalam situasi ini. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kesepakatan atau persetujuan dari pihak pembeli, dengan penekanan lebih pada keputusan penjual. Namun, jika pemberian permen sebagai pengganti uang kembalian telah disetujui oleh kedua belah pihak, yakni penjual dan pembeli, maka hal tersebut dianggap sah dan dapat diterima. Meskipun demikian, penjual (pelaku usaha) dalam industri retail tetap harus memperhatikan hal ini, tidak peduli berapa kecil nominal uang kembalian yang diterima konsumen. Sebab, konsumen memiliki hak untuk menerima uang kembalian sesuai dengan haknya, dan tidak boleh diabaikan hanya karena nominalnya kecil (Ariestya, 2017).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), uang kembalian didefinisikan sebagai uang yang melebihi jumlah pembayaran yang harus dikembalikan kepada pembayar atau konsumen. Sebagai salah satu persyaratan dalam transaksi jual beli, diperlukan adanya alat tukar yang sah, dan ini ditegaskan dalam UU Bank Indonesia Pasal 2 ayat (2), yang menyebutkan bahwa "Uang rupiah adalah alat pembayaran yang sah di wilayah Negara Republik Indonesia." Praktik penggantian uang kembalian dengan permen seringkali dilakukan karena pelaku usaha di industri retail mengklaim bahwa mereka kehabisan uang kembalian atau uang koin. Namun, berdasarkan Pasal 7 huruf a UU Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menyatakan bahwa "pelaku usaha berkewajiban beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya," pelaku usaha seharusnya memiliki niat baik untuk memberikan sisa uang kembalian dalam bentuk uang rupiah sebagai alat pembayaran, bukan menggunakan permen. Tindakan tersebut jelas melanggar peraturan yang ada. Meskipun pengembalian uang sisa belanja dengan barang tidak diatur secara rinci dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 dan Pasal 77 UUPK mengatur hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha di industri retail. Oleh karena itu, dasar hukum dalam hal ini adalah adanya ketentuan yang mengatur perlindungan hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha di industri retail. Perlindungan konsumen seharusnya memberikan kebebasan bagi konsumen dalam membuat pilihan mereka secara rasional (Andika, dkk, 2018).

Kepentingan dan hak-hak yang diberikan oleh hukum harus dapat dinikmati oleh semua individu dalam masyarakat, dan prinsip perlindungan hukum harus selalu diterapkan dalam konteks sosial. Negara memiliki tanggung jawab untuk menciptakan lingkungan yang nyaman bagi warganya. Dalam kerangka teori gangguan umum (general nuisance theory), negara memiliki peran dalam melarang gangguan-gangguan yang dapat memengaruhi masyarakat

secara umum. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), uang kembalian merujuk pada uang yang melebihi jumlah pembayaran yang harus dikembalikan kepada pembayar atau konsumen. Penggunaan permen sebagai pengganti uang kembalian semakin umum dewasa ini. Namun, masalah ini perlu dilihat dari perspektif aturan yang berkaitan dengan penggunaan permen sebagai pengganti uang kembalian kepada konsumen. Dalam proses transaksi jual beli yang umumnya terjadi dalam masyarakat, terdapat unsur perjanjian.

Menurut Pasal 1457 KUHPerdara, perjanjian jual beli adalah perjanjian di mana satu pihak berkomitmen untuk memberikan suatu barang dan pihak lain berkomitmen untuk membayar harga yang telah disepakati. Proses transaksi jual beli melibatkan beberapa tahapan bagi konsumen. Tahapan pertama adalah pra-transaksi, di mana pelaku usaha berusaha meyakinkan konsumen bahwa produk mereka memiliki kualitas yang terjamin atau konsumen mungkin datang sendiri karena barang atau jasa yang mereka butuhkan tidak tersedia di tempat lain. Setelah terjadi kesepakatan, yaitu saat konsumen membayar harga barang atau jasa tersebut, barang atau jasa tersebut menjadi milik konsumen. Namun, seringkali terjadi permasalahan terkait hak konsumen yang diabaikan dalam tahap transaksi ini. Perilaku pelaku usaha di industri retail yang memberikan permen sebagai pengganti uang kembalian kepada konsumen seringkali didasari oleh alasan ketidakterersediaan uang koin dan merupakan tindakan yang diambil atas kebijakannya sendiri (Dianata & Sukranatha, 2018)).

Konsumen merasa tidak puas ketika mereka menerima pengembalian dalam bentuk barang atau permen, dan sebaliknya, kepuasan meningkat ketika pengembalian uang dalam transaksi jual beli bukan berupa permen atau barang sejenisnya. Kondisi ini juga berdampak pada peningkatan omzet penjualan. Sebuah solusi menarik yang ditawarkan adalah melalui manajemen pencatatan dalam sistem elektronik yang mencatat jumlah pengembalian kepada konsumen sebagai tabungan (saving) bagi pelaku usaha. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mengatur hak-hak konsumen, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 4. Praktik memberikan barang sebagai pengembalian uang sisa belanja melanggar ketentuan Pasal 4 huruf (b) UUPK, karena hal ini membuat konsumen menerima barang yang nilainya tidak sesuai dengan nilai uang yang mereka bayarkan. Dalam konteks hukum lain, memberikan pengembalian uang sisa belanja dengan barang juga melanggar Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (UU BI), yang mengamanatkan bahwa semua transaksi yang menggunakan uang atau tujuan pembayaran atau kewajiban lain yang harus dipenuhi dengan uang di wilayah Republik Indonesia wajib menggunakan uang rupiah. Selain itu, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang (UU Mata Uang) juga menyatakan bahwa Rupiah wajib

digunakan dalam semua transaksi pembayaran dan penyelesaian kewajiban yang memerlukan uang, serta transaksi keuangan lainnya yang dilakukan di wilayah negara kesatuan Republik Indonesia.

Meskipun peraturan ini telah ada, seharusnya pelaku usaha di industri retail tidak melakukan praktik pengembalian uang sisa belanja dalam bentuk barang dagangan. Namun, setelah dilakukan pengamatan sederhana, banyak pelaku usaha di industri retail yang mengabaikan ketentuan ini. Selain itu, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang perlindungan hak-hak konsumen menyebabkan banyak orang membiarkan praktik ini terjadi dan akhirnya mengikuti kebijakan pelaku usaha di industri retail tersebut. Penting untuk diingat bahwa pelanggaran terhadap ketentuan ini dapat mengakibatkan sanksi, termasuk sanksi lisan dan bahkan pencabutan izin usaha (Dwilaksmi dkk, 2015).

Adanya peraturan yang mengatur tentang penukaran uang rupiah dengan nominal lain menegaskan bahwa sebenarnya penukaran uang rupiah dengan nominal yang lebih kecil adalah sesuatu yang memungkinkan, sehingga masyarakat dapat lebih mudah memperoleh uang dengan nominal yang diinginkan. Oleh karena itu, pelaku usaha di industri retail tidak memiliki alasan lagi untuk mengklaim ada kendala dalam melakukan penukaran uang dengan nominal yang lebih kecil. Apabila kita melihat lebih mendalam, tindakan memberikan uang sisa belanja oleh pelaku usaha di industri retail yang bertentangan dengan hukum yang berlaku dapat berakibat pada pemberian sanksi pidana bagi pelaku usaha di industri retail itu sendiri. Seperti yang disebutkan dalam Pasal 33 UU Mata Uang, bahwa:

- 1) Setiap orang yang tidak menggunakan rupiah dalam:
 - a. Setiap transaksi yang mempunyai tujuan pembayaran
 - b. Penyelesaian kewajiban lain yang harus dipenuhi dengan uang dan/atau
 - c. Transaksi keuangan lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) dapat dikenakan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun dan denda paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- 2) Setiap orang dilarang menolak untuk menerima rupiah yang diserahkan sebagai pembayaran atau untuk menyelesaikan kewajiban yang harus dipenuhi dengan rupiah dan/atau untuk transaksi keuangan lainnya di wilayah Negara Republik Indonesia, kecuali jika terdapat keraguan atas keaslian rupiah, sebagaimana diatur dalam Pasal 23, dan pelanggaran terhadap larangan ini juga dapat dikenakan 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 UUPK 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 (Prayuti Z dkk, 2021).

Selama Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini berlaku, tidak ada laporan yang diterima dari konsumen akhir yang terkait dengan praktik memberikan uang sisa belanja dalam bentuk barang oleh pelaku usaha di industri retail. Ketidakadanya laporan terkait pelanggaran hak-hak konsumen ini bisa dijelaskan oleh kurangnya pengetahuan masyarakat tentang hak-hak mereka sesuai yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Keefektifan hukum dalam masyarakat dapat diukur dari tingkat kepatuhan dan pelaksanaan norma yang ada. Padahal, jika konsumen menghadapi masalah atau merasa dirugikan akibat pelanggaran hak-hak mereka, mereka memiliki hak untuk melaporkan masalah ini kepada instansi yang berwenang. Dengan demikian, pelaku usaha di industri retail yang melanggar hak-hak konsumen terkait dengan pengembalian uang sisa belanja dalam bentuk barang dapat menghadapi tindakan lebih lanjut, termasuk penerapan sanksi administratif. Pemerintah telah berupaya memberikan pelayanan dan perlindungan terbaik bagi masyarakat secara keseluruhan dengan mengeluarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mencakup Penataan dan Pembinaan Pasar Rakyat, Pusat Perbelanjaan, dan Toko Swalayan. Namun, dalam prakteknya, masyarakat mungkin tidak selalu memanfaatkan hak gugatan terhadap pelaku usaha di industri retail, baik karena kurang pemahaman masyarakat terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut atau karena sosialisasi undang-undang tersebut belum mencapai tingkat optimal.

Praktik memberikan permen sebagai pengganti sisa uang kembalian oleh pelaku usaha telah menjadi masalah yang ada sejak lama. Upaya hukum yang dapat digunakan untuk melindungi konsumen dari tindakan yang tidak adil yang dilakukan oleh pelaku usaha adalah melalui Hukum Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, "hukum perlindungan konsumen adalah langkah konkret yang diambil oleh negara dan pemerintah dalam melindungi konsumen, sesuai dengan prinsip negara hukum yang diatur dalam konstitusi tertinggi negara, yaitu Undang-Undang Dasar 1945." Perlindungan konsumen, dalam konteks hukum, dapat dijelaskan sebagai seperangkat aturan yang dibuat oleh lembaga pemerintah yang memiliki kewenangan sesuai dengan bidangnya. Aturan tersebut bertujuan untuk menjamin kepastian dan perlindungan hukum bagi konsumen dalam menghadapi berbagai masalah atau sengketa yang mungkin

timbul dalam dunia usaha. Perlindungan konsumen sangat penting karena perkembangan pesat dalam teknologi dan ilmu pengetahuan, sehingga "perlindungan konsumen adalah serangkaian peraturan hukum yang dibuat untuk melindungi hak-hak yang seharusnya dimiliki oleh konsumen." Menurut definisi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan bukan untuk tujuan perdagangan. Oleh karena itu, perlindungan konsumen menjadi sangat relevan dan penting, terutama dalam konteks pertumbuhan pesat transaksi jual beli dalam era modern ini (Ali Mansyur & Insan Rahman, 2015).

Karenanya, konsumen berhak menerima sisa kembalian yang sesuai ketika telah membayar produk yang dibeli dengan menggunakan uang yang nilainya melebihi total pembayaran, menggunakan mata uang Rupiah sebagai alat transaksi yang sah, bukan dalam bentuk permen. Di samping hak dan kewajiban konsumen, peraturan perundang-undangan juga mengatur "hak dan kewajiban pelaku usaha". Hak pelaku usaha, sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 6 huruf (a), adalah hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 huruf (a), yang berisi kewajiban beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, dan Pasal 7 huruf (c) yang menekankan pentingnya memperlakukan atau melayani konsumen dengan jujur, benar, dan tanpa diskriminasi. Dalam kasus pengembalian sisa pembayaran menggunakan permen kepada konsumen, pelaku usaha di Industri retail dapat dianggap melanggar kewajibannya sebagai pelaku usaha dan juga bertentangan dengan hak-hak konsumen yang dijamin dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

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

Berdasarkan Pasal 7 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), disebutkan bahwa "pelaku usaha berkewajiban beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya." Oleh karena itu, pihak pelaku usaha di Industri retail harus, sesuai dengan ketentuan ini, memiliki itikad baik dalam transaksi dengan konsumen, terutama dalam hal memberikan uang logam sebagai kembalian, sesuai dengan pecahan Rupiah yang seharusnya dikembalikan kepada konsumen. Namun, dalam praktiknya, seringkali pelaku usaha di Industri retail tidak menunjukkan itikad baik ini, dan malah memberikan permen sebagai pengganti uang logam dalam transaksi pembayaran. Akibat dari tindakan ini, banyak konsumen yang merasa tidak puas dengan praktik pelaku usaha di Industri retail yang mengganti uang koin dengan permen ketika melakukan pembayaran. Fenomena ini

menciptakan sebuah permasalahan hukum yang perlu ditinjau secara yuridis, terutama dalam konteks penggantian uang saat konsumen melakukan pembayaran di kasir (G.H Tampongangoy, 2021).

Praktik pemberian permen, barang, atau bentuk lain sebagai pengganti uang kembalian masih sering terjadi di kalangan pelaku usaha Industri retail di Indonesia. Penting untuk dicatat bahwa tindakan semacam ini sebenarnya melanggar hukum yang dilarang oleh Pemerintah, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang mata uang. Dalam situasi di mana uang koin semakin jarang digunakan dalam transaksi masyarakat, ini menciptakan masalah dalam hal pemberian uang kembalian saat berbelanja di warung atau toko kecil. Meskipun seharusnya konsumen harus menerima uang kembalian dalam bentuk koin, seringkali uang tersebut diberikan dalam bentuk permen atau bentuk lainnya, yang jelas melanggar hak-hak konsumen. Mengacu pada Undang-Undang Mata Uang, Pasal 23 ayat (1) menyatakan bahwa setiap orang dilarang menolak menerima Rupiah untuk pembayaran atau penyelesaian kewajiban yang harus dibayar dengan Rupiah, atau untuk transaksi keuangan lainnya di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, kecuali ada keraguan atas keaslian Rupiah. Pelanggaran tindakan ini dapat dikenai sanksi berupa hukuman penjara selama satu tahun atau denda sebesar Rp 200 juta. Dengan demikian, penggantian uang kembalian dengan permen oleh pelaku usaha di Industri retail juga dapat mengakibatkan hukuman penjara selama satu tahun dan denda sebesar Rp 200 juta. Dalam Pasal 33 ayat (1) UU Mata Uang juga diatur bahwa setiap orang yang tidak menggunakan Rupiah dalam transaksi yang melibatkan pembayaran, penyelesaian kewajiban, atau transaksi keuangan lainnya dapat dikenai hukuman pidana kurungan selama satu tahun dan denda maksimal Rp 200.000.000 (dua ratus juta rupiah). Oleh karena itu, uang Rupiah adalah satu-satunya alat pembayaran yang sah dalam transaksi dan pembayaran, sedangkan permen, barang lainnya, dan sejenisnya bukan merupakan alat pembayaran yang sah dan tidak dapat digunakan sebagai uang kembalian.

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 peradilan 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 kertas 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.

KESIMPULAN

Seperti yang umumnya dikenal, salah satu persyaratan penting dalam melakukan transaksi jual beli adalah ketersediaan alat tukar yang sah. Konsep ini diperkuat dengan merujuk pada Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang Bank Indonesia, yang dengan jelas menyatakan bahwa "Uang rupiah adalah alat pembayaran yang sah di wilayah Negara Republik Indonesia." Penggantian uang kembalian dengan permen seringkali dilakukan dengan alasan pelaku usaha di Industri retail tidak memiliki uang kembalian atau kehabisan stok uang koin. Namun, berdasarkan Pasal 7 huruf a dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha di Industri retail seharusnya memiliki niat baik untuk memberikan sisa uang kembalian dalam bentuk uang Rupiah.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang mata uang, alat pembayaran yang sah secara mendasar adalah uang Rupiah, dan bukan permen atau alat lainnya. Lebih lanjut, dalam peraturan yang sama, Pasal 21 ayat 2 mengindikasikan bahwa Rupiah wajib digunakan dalam penyelesaian kewajiban lainnya yang harus dipenuhi dengan uang, dan/atau dalam transaksi keuangan lainnya yang dilakukan di wilayah Indonesia. Oleh karena itu, bagi penjual atau pedagang yang tidak mematuhi ketentuan ini, sesuai dengan Pasal 33 ayat 1 UU Mata Uang, dapat dikenai hukuman pidana berupa kurungan hingga satu tahun dan denda sebesar Rp 200 juta.

DAFTAR PUSTAKA

- Donald Albert Rumokoy dan Frans Maramis, Pengantar Ilmu Hukum, Depok: Rajawali Pers, (2018)
- Aulia Muthiah, Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah, Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, (2018)
- Tim Redaksi BIP, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Jakarta: Bhuana Ilmu Populer, (2017) hlm. 3.
- Wida Ningsih Ariyanti, Aspek Hukum Kewirausahaan, Malang: Polinena Press Politenik Negeri Malang, (2018),
- 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).
- Ariestya, Fiena. "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, No. 2 (2015)
- Andika, Ni Put Icha Putri & Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Melonjaknya Harga Masker Akibat Virus Covid19." Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana No. 4 (2021).
- 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)
- 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) p. 3.
- PrayutiZ, Yuyut, Riska Yulianti, Indra Yutika, "Perlindungan Hukum Dalam Sengketa Antara Konsumen Kendaraan Bermotor Dengan Lembaga Pembiayaan Dihubungkan Dengan UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen."Pakuan Justice Journal Of Law Universitas Pakuan 01, No. 01(2020)
- Mansyur, Ali & Insan Rahman, "Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional." Jurnal Pembaharuan Hukum Universitas Islam Sultan Agung No.1 (2015)
- Grace Henni Tampongongoy, Hukum Persaingan Usaha dan Perlindungan Konsumen, Banyumas: CV Amerta Media, (2021)