

## **PENYULUHAN HUKUM MENGENAI HAK KONSUMEN DALAM MENDAPATKAN PENGEMBALIAN PEMBAYARAN DALAM BENTUK UANG PADA TRANSAKSI JUAL BELI**

Oktivana, D., Yuanitasari, D. dan Singadimedja, H.N.  
Dosen Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran Jl. Dipati Ukur No. 35 Bandung  
E-mail:

### **ABSTRAK**

Tindakan pelaku usaha minimarket yang memberikan pengembalian pembayaran bukan dalam bentuk uang atau yang tidak sesuai menimbulkan beberapa permasalahan yaitu pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Pelanggaran terhadap konsumen menimbulkan kerugian, bahwa dengan digantinya uang kembalian yang bukan dalam bentuk uang atau tidak sesuai, maka konsumen tidak mendapatkan hak sebagaimana mestinya yaitu kembalian dengan bentuk uang. Konsumen dapat mengadukan permasalahan ini ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK) untuk mendapatkan perlindungan hukum. BPSK dapat menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis. BPSK akan menindaklanjuti setiap pengaduan dari konsumen dengan melakukan pemeriksaan terhadap sengketa konsumen yang terjadi. BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, maka konsumen dapat memanfaatkan badan pemerintah tersebut untuk melindungi hak-hak konsumen. Kegiatan penyuluhan berisi pemaparan mengenai perlindungan hak konsumen pada umumnya dan untuk mendapat perlindungan terhadap pengembalian dalam bentuk uang pada transaksi jual-beli pada khususnya yang diatur oleh hukum di Indonesia serta pemaparan mengenai kewajiban pelaku usaha dalam memberikan perlindungan kepada konsumen dalam rangka meningkatkan kesadaran terhadap perlindungan konsumen yang diatur oleh hukum di Indonesia.

### **ABSTRACT**

*We can found in Indonesia, that there are some minimarket not giving money for small changes or return whenever consumer pay their bill with cash. That minimarket substitute the money with candy, or often not giving any changes at all if the amount for changes bellow Rp 500,00. This action somehow violate the rights of consumers to get the return in the form of money. In this case, consumer can post their complain to the Consumer Dispute Settlement Body (hereinafter referred to as BPSK) to obtain legal protection. BPSK can receive complaints both written and unwritten. BPSK will follow up on any complaints from consumers by examining the consumer dispute record. Therefore, as out of the court government agency, BPSK can help the consumer to protect their rights. This counseling activities contains an examination of consumer rights protection in general and especially to get their right to have refund in the form of money in the case of retail transaction, since their right is protected by Indonesian law. This will also post some awareness for retailer busines to conduct good business practices in Indonesia, and also to increase awareness of consumer protection which is regulated by law in Indonesia*

### **PENDAHULUAN**

Akhir-akhir ini banyak terjadi keluhan konsumen terhadap tindakan pelaku usaha toko, supermarket maupun minimarket yang mengganti uang kembalian dengan permen. Uang kembalian yang diganti dengan permen adalah uang kembalian yang nilainya ratusan Rupiah. Hal ini seringkali terjadi karena nilai uang ratusan dianggap kecil nilai materilnya sehingga konsumenpun tidak terlalu menghirakannya. Tindakan pelaku usaha toko, supermarket maupun minimarket yang mengganti uang kembalian dengan permen merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Hak konsumen diatur dalam dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK).

Permen bukan merupakan alat pembayaran yang sah di Indonesia. Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang No.23 Tahun 1999 yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang No.3 Tahun 2004 yang kemudian diubah kembali menjadi Undang-Undang No. 6 Tahun 2009 Tentang Bank Indonesia (Selanjutnya disebut UUBI) menyatakan bahwa: "Uang Rupiah adalah alat pembayaran yang sah di wilayah Negara Republik Indonesia". Selanjutnya Pasal 2 ayat (3) UUBI menyatakan bahwa:

"Setiap perbuatan yang menggunakan uang atau mempunyai tujuan pembayaran atau kewajiban yang harus dipenuhi dengan uang jika dilakukan di Wilayah Negara Republik Indonesia wajib menggunakan uang Rupiah, kecuali apabila ditetapkan lain dengan Peraturan Bank Indonesia"

Dalam setiap transaksi pembayaran di kasir minimarket, ada yang terlebih dahulu menanyakan dan menginformasikan kepada konsumen bahwa kembalian uang yang merupakan hak konsumen akan digantikan dengan permen, dan ada juga yang tidak. Kedua kondisi tersebut diatas dapat dikatakan sama, karena penginformasin tersebut hanya merupakan kata-kata yang tidak memberikan pilihan kepada konsumen dan konsumen tidak mempunyai pilihan lain untuk menerimanya.

Alasan pelaku usaha mengganti uang kembalian dengan permen biasanya karena alasan kehabisan persediaan uang ratusan (receh). Terkait dengan hal tersebut, Ketua harian Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (APINDO), Tutum Rahanta menyatakan bahwa adanya kasus pengembalian dengan permen terjadi karena minimnya uang pecahan ratusan Rupiah (receh) pada pelaku usaha minimarket.<sup>1</sup>

Pasal 19 dan 20 UUBI menjelaskan bahwa Bank Indonesia telah menetapkan nilai harga matau uang yang beredar dan mengadarkannya. Saat ini uang pecahan ratusan Rupiah (receh) masih beredar sera belum ada

1 Asril Bambang Amri, Aturan Kembalian Pada Transaksi Ritel, [www.kontan.co.id](http://www.kontan.co.id), diakses pada tanggal 3 April 2012

peraturan dari Bank Indonesia yang mencabut dan menarik uang tersebut. Alasan sulit mencari uang pecahan ratusan Rupiah (receh) seharusnya tidak menjadi alasan menjadikan permen sebagai pengganti uang kembalian, seperti yang diungkapkan oleh Ery Setiawan, Kepala Bagian Pengelolaan Uang keluar BI bahwa perusahaan ritel bisa menukar ke BI dan sudah disediakan<sup>2</sup>. Oleh karena itu, para pelaku usaha minimarket harus lebih aktif dalam menyediakan uang pecahan ratusan Rupiah (receh) dengan cara menukarkan uang ke bank.

Pada umumnya masyarakat belum sepenuhnya menyadari hak-haknya sebagai konsumen, bahwa pengembalian dalam bentuk permen sangat merugikan konsumen karena permen bukan merupakan alat pembayaran yang sah. Tindakan pelaku usaha yang tidak memberikan uang kembalian masyarakat yang bukan dalam bentuk uang atau sesuai akan menyebabkan konsumen mengalami kerugian materiil, meskipun dalam jumlah kecil, karena itu penyuluhan hukum ini akan sangat bermanfaat untuk masyarakat di Desa Neglasari Kecamatan Nyalindung Kabupaten Sukabumi Jawa Barat.

### SUMBER INSPIRASI

Sumber inspirasi dari kegiatan penyuluhan ini adalah para masyarakat yang tanpa disadari telah dirugikan dari praktik kegiatan pengembalian bukan dalam bentuk uang oleh mini market. Para khalayak sasaran diharapkan akan memiliki pemahaman serta pengetahuan praktis yang akan berguna sebagai konsumen sebagai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap tindakan pelaku usaha (toko, supermarket maupun minimarket) yang mengganti uang kembalian bukan dalam bentuk uang atau yang tidak sesuai dalam transaksi jual beli berdasarkan UUPK. Kegiatan ini akan menganalisis akibat hukum bagi pelaku usaha minimarket yang mengganti uang kembalian yang bukan dalam bentuk uang atau tidak sesuai dalam transaksi jual beli berdasarkan UUPK.

### METODE

Proses penyampaian informasi mengenai perlindungan konsumen ini dilakukan dengan cara tatap muka langsung dengan para warga masyarakat sekitar selaku konsumen dan juga pelaku usaha di bidang supermarket. Adapun metode yang dilakukan untuk penyampaian yaitu metoda ceramah, diskusi dan tanya jawab mengenai informasi mengenai perlindungan konsumen mengenai hak konsumen dalam mendapatkan pengembalian pembayaran dalam bentuk uang pada transaksi jual beli. Respon para peserta sangat positif terhadap kegiatan KKNM ini, sehingga memudahkan untuk adanya interaksi yang aktif antara tim pemateri dengan para peserta. Hal ini membuat penyampaian materi pada peserta menjadi mudah dan peserta mendapat pengetahuan lebih mengenai perlindungan konsumen.

<sup>2</sup> www.kompas.com, diakses pada tanggal 3 April 2012

## KARYA UTAMA

Konsumen seringkali ditempatkan dalam posisi yang lemah. Hal tersebut didasari bahwa masih banyak konsumen yang belum memahami bahwa mereka mempunyai hak-hak yang dilindungi oleh UUPK. Seringkali pula pelaku usaha menempatkan posisi mereka di atas konsumen dan bertindak semena-mena kepada konsumen yang dianggap lemah.

Dengan adanya pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai hak-hak konsumen sebagaimana diatur oleh hukum positif di Indonesia tersebut, diharapkan para masyarakat sebagai konsumen dapat menyadari akan pentingnya hak-hak mereka sebagai konsumen yang dilindungi oleh Undang-undang dan tidak ragu untuk menuntut ganti kerugian kepada pelaku usaha apabila perbuatan pelaku usaha merugikan konsumen.

Dengan suatu penyuluhan hukum, diharapkan sasaran dapat memiliki pengetahuan dan pemahaman yang memadai mengenai kewajiban dan peranan mereka sebagai pelaku usaha. Dengan adanya pengetahuan dan pemahaman yang baik tersebut, diharapkan dapat menjadi bekal dan diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari terutama yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

Para masyarakat perlu mendapat pemahaman bahwa tanggung jawab perlindungan konsumen ini bukan merupakan tanggung-jawab negara semata namun merupakan tanggung jawab bersama. Hal tersebut bukn lagi merupakan aspek sukarela atau voluntair, melainkan suatu kewajiban bersama yang diatur secara tegas dalam peraturan perundang-undangan yang memiliki sanksi tersendiri.

Dengan adanya pengetahuan, pemahaman serta aplikasi yang baik dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, diharapkan tujuan dan cita-cita perlindungan konsumen khususnya dapat terwujud minimal dari lingkungan kecil terlebih dahulu dan diharapkan dapat berkembang dari setiap unsur masyarakat.

Penyuluhan Hukum Mengenai Hak Konsumen Dalam Mendapatkan Pengembalian Pembayaran Dalam Bentuk Uang Pada Transaksi Jual Beli ini dilakukan dengan cara bertatap muka langsung. Adapun metode yang dilakukan untuk penyampaian yaitu metoda ceramah dan tanya jawab.

## ULASAN KARYA

Beberapa keunggulan dalam mengadakan kegiatan sosialisasi mengenai perlindungan anak dikarenakan adanya kebutuhan bagi para masyarakat sekitar selaku konsumen dan juga pelaku usaha agar dapat mengetahui dan sadar hukum akan hak dan kewajiban sebagai konsumen dan juga hak dan kewajiban selaku pelaku usaha.

Tingkat kesulitan yang dihadapi terhadap perlindungan hak dan kedudukan anak dari rendahnya kesadaran hukum dan rendahnya pengetahuan tentang hukum serta kurangnya wawasan terhadap dunia luar, juga lemahnya penegakan hukum yang dilakukan oleh para penegak hukum diantara

lainnya kurangnya koordinasi antara instansi yang satu dengan yang lainnya sehingga menyebabkan tumpang tindih kewenangan.

## DAMPAK DAN MANFAAT

Kegiatan sosialisasi ini berisi pemaparan mengenai perlindungan hak konsumen pada umumnya dan untuk mendapat perlindungan terhadap pengembalian dalam bentuk uang pada transaksi jual-beli pada khususnya yang diatur oleh hukum di Indonesia serta pemaparan mengenai kewajiban pelaku usaha dalam memberikan perlindungan kepada konsumen dalam rangka meningkatkan kesadaran terhadap perlindungan konsumen yang diatur oleh hukum di Indonesia diawali dengan survei dan memohon perizinan pelaksanaan kegiatan kepada pihak kecamatan. Pada saat yang bersamaan juga ditentukan jadwal pelaksanaan kegiatan dan materi-materi yang akan disampaikan pada saat pelaksanaan kegiatan serta khalayak sasaran kegiatan.

Dari hasil diskusi saat penyuluhan hukum, didapatkan bahwa masyarakat sekitar selaku konsumen dan juga pelaku usaha akhirnya memiliki pengetahuan dan pemahaman yang memadai mengenai kewajiban dan peranan mereka dalam masalah perlindungan konsumen. Dengan adanya pengetahuan dan pemahaman yang baik tersebut, diharapkan dapat menjadi bekal dan diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari terutama yang berkaitan perlindungan konsumen.

Masyarakat selaku konsumen dan juga pelaku usaha perlu menyadari bahwa perlindungan hak-hak konsumen bukan hanya kewajiban negara melainkan suatu kewajiban bersama yang diatur secara tegas dalam peraturan perundang-undangan yang memiliki sanksi tersendiri.

Dengan adanya pengetahuan, pemahaman serta aplikasi yang baik dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, diharapkan tujuan dan cita-cita perlindungan konsumen dapat dijalankan dalam kehidupan masyarakat.

Pada kesempatan ini dilakukan pemberian materi dengan metode ceramah dan diskusi dengan bantuan multimedia. Pada saat pemberian materi, para peserta memperhatikan dengan antusias materi-materi yang disampaikan. Pada umumnya mereka memberikan respon yang baik. Hal ini dapat dilihat ketika beberapa pertanyaan disampaikan, mereka menjawabnya dengan cukup baik dan juga para peserta memberi berbagai pertanyaan berkaitan dengan materi mengenai perlindungan konsumen.

## SIMPULAN

Konsumen seringkali ditempatkan dalam posisi yang lemah. Hal tersebut didasari bahwa masih banyak konsumen yang belum memahami bahwa mereka mempunyai hak-hak yang dilindungi oleh UUPK. Seringkali pula pelaku usaha menempatkan posisi mereka di atas konsumen dan bertindak semena-mena kepada konsumen yang dianggap lemah.

Dengan adanya pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai hak-hak konsumen sebagaimana

diatur oleh hukum positif di Indonesia tersebut, diharapkan para masyarakat sebagai konsumen dapat menyadari akan pentingnya hak-hak mereka sebagai konsumen yang dilindungi oleh Undang-undang dan tidak ragu untuk menuntut ganti kerugian kepada pelaku usaha apabila perbuatan pelaku usaha merugikan konsumen.

## PENGHARGAAN

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas karuniaNya sehingga Tim Pelaksana dapat menyelesaikan laporan akhir PKM dengan judul : “Penyuluhan Hukum Mengenai Hak Konsumen Dalam Mendapatkan Pengembalian Pembayaran Dalam Bentuk Uang Pada Transaksi Jual Beli di Desa Warung Jeruk dan Desa Galumpit Kecamatan Tegalwaru, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat”. Untuk itu Tim Pelaksana menghaturkan ucapan sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Ganjar Kurnia, Ir., DEA, selaku Rektor Universitas Padjadjaran;
2. Prof. Oekan S. Abdoellah, MA, Ph.D selaku Ketua LPPM Universitas Padjadjaran;
3. Dr. Ida Nurlinda, SH., MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran;
4. Kepala Desa Warung Jeruk, Bapak Ade Ahmad, SE., dan Kepala Desa Galumpit, Bapak Herman, serta Camat Tegalwaru, Bapak Asep Suparlan.
5. Segenap staf LPPM Universitas Padjadjaran;
6. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan semangat hingga laporan akhir kegiatan PKM ini dapat diselesaikan.

Tim Pelaksana menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan laporan ini. Oleh karena itu, Tim Pelaksana memohon adanya masukan baik berupa kritik maupun saran agar Tim Pelaksana dapat memperbaikinya. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, Tim Pelaksana memohon maaf atas ketidaksempurnaan penulisan laporan ini. Semoga penulisan laporan ini dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran bagi masyarakat dan kalangan akademi pada umumnya

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000
- A.Z Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, 1999.
- Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Undang-Undang Perlindungan Konsumen.