# UPAYA PEMERINTAH TERHDAP PERLINDUNGAN KONSUMEN BERKAITAN DENGAN PENGEMBALIAN UANG DENGAN PERMEN DI KABUPATEN BIREUEN

**Khuzaimah Azzuhra**

Mahasiswa Program Studi Hukum, Fhs Uniki

Email : khuzaimahazzuhra8@gmail.com

**ABSTRAK**

Praktik pemberian uang kembalian dengan permen kerap terjadi pada konsumen yang berakibat tidak terpenuhinya hak-hak konsumen, pelaku usaha beralasan tidak ada uang nominal kecil untuk pengembalian. Perlindungan konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen, Adapun tujuan penelitian ini untuk mengkaji dan mengetahui bagaimana pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap pengembalian uang dengan permen, dan bagaimana upaya pemerintah dalam pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap pengembalian uang dengan permen. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian yuridis empiris. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu, Pengembalian uang dengan permen merupakan salah satu pelanggaran terhadap konsumen karena pelaku usaha mengembalikan uang menggunakan permen dengan cara pemaksaan, konsumen terpaksa mengambil permen tersebut karena tidak adanya kembalian dan konsumen tidak mau rugi. Larangan transaksi ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Karena hal ini sering terjadi pelaku usaha telah melanggar peraturan dan merugikan konsumen maka perlu upaya pemerintah agar hak-hak konsumen terpenuhi dan dilindungi, dan pelaku usaha tidak melanggar peraturan dan menjadi sadar apa yang di perbuat itu telah merugikan banyak konsumen

**Kata Kunci : Pelindungan Konsumen ; Pembalian uang; Pelanggan**

transaksi jual beli konsumen dan pelaku usaha menggunakan alat pembayaran berupa uang sebagaimana diatur Pasal 2 ayat (2) Undang-undang No. 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia (UUBI) bahwa uang rupiah adalah alat pembayaran yang sah diwilayah negara Republik Indonesia. Pasal 15 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang mengatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau dengan cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen. Pelaku usaha dapat dikenakan sanksi pidana sesuai dengan pasal 62 ayat (1) undang-undang perlindungan konsumen apabila mengembalikan uang menggunakan permen dipidana penjara sekurang-kurangnya 2 tahun atau selama-lamanya 6 tahun atau denda paling banyak 2.000.000.000.00 (dua milyar rupiah).[[1]](#footnote-1)

Dengan adanya Undang-Undang yang mengatur mengenai pelanggaran ini, hendaknya para pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan transaksi dan tidak merugikan konsumen. Itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) BW (*burgerlijk wetboek*) bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik pengembalian dalam kaitannya dengan perlindungan, sebagaimana diatur dalam Undang Undang No 8 Tahun 1999 adalah bertindak sebagaimana konsumen.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hukum kembalian dengan permen tidak diperbolehkan, baik dalam Undang-Undang Mata Uang maupun Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Selain karena pelaku usaha wajib beriktikad baik dan pembayaran harus dengan nilai tukar yang disepakati, uang kembalian ditukar permen juga bukan merupakan alat pembayaran sehingga dapat diancam pidana kurungan maksimal 1 tahun dan denda maksimal Rp.200.000.000 (dua ratus juta rupiah).[[2]](#footnote-2)

Berbelanja di supermarket maupun toko-toko sering terjadi peristiwa pengalihan bentuk kembalian uang Pengembalian uang yang dilakukan oleh pelaku usaha terkait dengan perbuatan yang dilarang, yaitu tidak memenuhi atau tidak sesui dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ketentuan ini erat kaitannya konsumen berbentuk barang lain seperti mengembalikan dalam bentuk permen. Dalam hal ini konsumen banyak yang mengeluh bukan karena besar nominal uangnya tetapi lebih kepada mental pihak pelaku usaha yang kurang mampu menangkap beban psikologis konsume

**METODE PENELITIAN**

Yuridis empiris merupakan penelitian lapangan (penelitian terhadap data primer) yaitu suatu penelitian meneliti peraturan-peraturan hukum yang kemudian digabungkan dengan data dan prilaku yang hidup ditengah-tengah mesyarakat. Karena yuridis empiris adalah tinjauan langsung

**PEMBAHASAN**

Pengembalian uang dengan permen oleh pelaku usaha bisa menimbulkan pelanggaran dalam konteks norma hukum, karena tindakan tersebut dapat menimbulkan masalah jika konsumen merasa tidak puas dengan kembaliannya yang pada akhirnya dapat mengakibatkan wanprestasi. Memberikan uang kembalian dengan permen bukanlah bentuk transaksi jual beli permen antara pembeli dan penjual, karna pada dasarnya permen tidak dapat dikategorikan sebagai alat pembayaran yang sah. Untuk melindungi konsumen dari kejahatan yang dilakukan oleh pelaku usaha maka dibentuklah undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Dengan dilakukannya pengembalian uang dengan permen oleh pelaku usaha maka pelaku usaha akan dikenakan sanksi, karena melanggar hak konsumen dipidana penjara sekurang-kurangnya 2 tahun dan selama-lamanya 6 tahun atau denda sedikit-dikitnya Rp. 2.000.000.000.00 (2milyar rupiah).

Undang-Undang tentang perlindungan konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun bangsa Indonesia seutuhnya berlandaskan pada filsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar Negara Pancasila dan Konstitusi Negara Undang-Undang 1945.[[3]](#footnote-3)

Pembangunan dan perkembangan perekonomian pada umumnya dan khususnya dibidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang informatika telah memperluas gerak arus transaksi barang melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang yang ditawarkan bervariasi baik produk dalam negeri maupun produk luar negeri.[[4]](#footnote-4)

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memiliki aneka jenis dan kualitas barang sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Disisi lain kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen

Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang dimaksud dengan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

Di dalam Undang-undang tersebut juga terdapat badan penyelesaian sengketa dimana badan tersebut bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Terdapat juga badan perlindungan konsumen nasional yaitu, badan yang di bentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.[[5]](#footnote-5)

Perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 bertujuan:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri:
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari penilaian yang buruk terhadap pemakaian barang dan atau jasa:
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah, hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, undang-undang perlindungan konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen sumber daya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.[[6]](#footnote-6)

Atas dasar kondisi sebagaimana dipaparkan di atas, maka perlu pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratrive dan komprehensip serta dapat diterapkan secara efektif dimasyarakat.

Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang yang berkualitas.[[7]](#footnote-7)

Di samping itu, Undang-undang tentang perlindungan konsumen ini dalam pelaksanaanya tetap memberikan perhatian khusus bagi pelaku usaha kecil dan menengah. Hal itu dilakukan dalam upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggarannya.

Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya, harus cukup bertanggung jawab untuk mematuhi hak informasi konsumen, dan tidak akan menganggapnya tepat, dan tentu saja konsumen tidak boleh disesatkan oleh informasi yang menyesatkan, dampaknya tidak hanya merugikan konsumen, namun dalam jangka panjang mencoreng citra pelaku usaha dan merusak kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap produk yang diproduksinya, Perbuatan pelaku usaha yang sering merugikan konsumen tetapi tidak disadari oleh konsumen itu sendiri, yaitu pengalihan sepihak dari bentuk tukar konsumen ke bentuk lain, seperti tidak ada perubahan atau mereka hanya ingin membulatkan kembalian.

Upaya yang dapat dilakukan untuk penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah dengan cara:

1. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengonsumsi barang atau jasa;
2. Memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukan;
3. Bekerja sama dengan instansi yang terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
4. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen, dan
5. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.[[8]](#footnote-8)

Disamping karena badan penyelesaian sengketa konsumen merupakan lembaga yang termasuk baru, kurangnya respon dari masyarakat terhadap badan penyelesaian sengketa konsumen yaitu antara lain disebabkan karena:

1. Kurangnya sosialisasi undang-undang perlindungan konsumen dan badan penyelesaian sengketa konsumen
2. Badan penyelesaian sengketa konsumen merupakan bentukan pemerintah dan didominasi oleh pemerintah, sedangkan terhadap segala sesuatu yang dibentuk oleh pemerintah, masyarakat telah cenderung apriori, terutama terhadap permasalahan independensi dan kepentingannya
3. Kurangnya dukungan dari pemerintah, misalnya dengan memberi tempat untuk kantor badan penyelesaian sengketa konsumen yang tidak terlihat oleh masyarakat, atau memberikan bagian dari gedung milik dinas tertengu dibawah lingkungan pemerintah kota, sehingga masyarakat semakin mengecilkan arti keberadaan badan penyelesaian sengketa konsumen.[[9]](#footnote-9)

Alasan toko tersebut melakukan tindakan tersebut, karna uang receh sulit dicari, sulit untuk menyimpannya, konsumen menerima saja permennya, dan lebih menguntungkan. Karena alasan tersebutlah pemilik toko mengembalikan uang menggunakan permen, dan mereka tidak tau kalau tindakan tersebut melanggar Undang-Undang.[[10]](#footnote-10)

Beberapa konsumen yang diwawancarai terhadap tindakan pemilik toko tersebut, konsumen ada yang kurang senang dan ada yang hanya diam saja dan menerima permen tersebut dengan ikhlas. Salah satu alasan konsumen tidak suka dengan tindakan tersebut karena permen tidak bisa dibelanjakan kembali, mereka tidak bisa memilih permen sesuai dengan kemauan mereka, dan lebih menguntungkan toko tersebut.[[11]](#footnote-11)

Tindakan mereka merupakan suatu pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam Undang-Undang ini terdapat peraturan dan pengaturan mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Konsumen bisa mengadukan tindakan mereka tersebut ke lembaga yang melindungi konsumen, konsumen masih banyak yang tidak sadar akan haknya dan takut dengan pelaku usaha.

Undang-undang sudah menjamin keamanan dan keselamatan bagi konsumen yang ingin mengadukan tindakan pelaku usaha yang sudah melanggar hak konsumen, salah satunya perlindungan konsumen dibidang represif:

1. **Penyelesaian Sengketa**
2. **Umum**
3. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.
4. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
5. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
6. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.
7. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan,
8. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama,
9. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu yang berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya,
10. Pemerintah atau instansi terkait apabila barang atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar atau korban yang tidak sedikit.[[12]](#footnote-12)

Gugatan yang di ajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah diajukan kepada peradilan umum.

1. **Diluar Pengadilan**

Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselanggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Memberikan uang kembalian dalam bentuk permen bukanlah bentuk transaksi jual beli permen antara pembeli dan penjual, karna pada dasarnya permen tidak dapat dikategorikan sebagai alat pembayaran yang sah, sehingga tidak dapat digunakan sebagai uang kembalian, uang kembalian ditukar dengan permen tersebut sudah sering terjadi di masyarakat sebagai bentuk alat pembayaran berupa kembalian jika nominal uang kembaliannya kecil.[[13]](#footnote-13)

Pengurus yayasan perlindungan konsumen Aceh Ibu Fahmiwati, SE, M.Si mengatakan bahwa ; Hukum kembalian uang dengan permen tidak diperbolehkan, baik dalam Undang-Undang Mata Uang maupun Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam Undang-Undang Mata Uang ditegaskan bahwa rupiah wajib digunakan dalam setiap transaksi yang mempunyai tujuan pembayaran yang harus dipenuhi dengan uang, sedangkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa pelaku usaha wajib beritikad baik, dengan demikian pengembalian harus dengan nilai tukar yang disepakati dan sah, uang kembalian ditukar permen bukan merupakan alat pembayaran yang sah, sehingga dapat diancam pidana kurungan maksimal 1 tahun penjara dan denda maksimal Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah.[[14]](#footnote-14)

**PENUTUP**

* 1. Upaya untuk mengatasi kendala tersebut mengenai perlindungan konsumen menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengonsumsi barang atau jasa, memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukan, bekerja sama dengan instansi yang terkait.
  2. Dalam upaya penyelesaian kendala-kendala dalam perlindungan konsumen hendaknya pemerintah dapat lebih peka untuk mensosialisasikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukan, menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengonsumsi barang atau jasa.
  3. Perlindungan konsumen terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yaitu dengan membentuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang mengenai pelanggaran dan sanksi yang bisa diterapkan ke pelaku usaha atau pun konsumen yang melangggar. Seperti yang dilakukan oleh pelaku usaha toko bakso aroma yang mengembalikan uang menggunakan permen, itu merupakan suatu pelanggaran yang bisa diberi sanksi sesuai yang diatur didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

**DAFTAR PUSTAKA**

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2013.

Muhammad islammudin dan laras sati,  *jurnal penelitian hukum*, hlm. 35-43.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *hukum perlindungan konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2008

Penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, PT.Cera Umbara, hlm. 42.

Heri Tjandasari, *Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan II,Bandung, Citra Yani, 2005

Hasil Wawancara dengan Disperindag, Rabu, 08 Mei 2024.

Hasil wawancara dengan yayasan perlindungan konsumen Aceh, jum’at 31 mei 2024.

Duwi Handoko, hukum penyelesaian sengketa konsumen, Cetakan I, Hawa dan Ahwa, 2019.

Damiati Luh Masdarini, perilaku konsumen, Depok, PT Raja Grafindo, 2019.

Heri Tjandasari, *Pengantar Hukum Perlindungan*

*Konsumen*, Cetakan II, Bandung, Citra Yani, 2005.

Sasongko Wahyu, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Lampung: Citra Aditya Bakti, 2007

Satrio, *Hukum Perikatan (Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian),* Buku L, Bandung: Citra Salim, 1993.

Salim, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW),* Cetakan L, Jakarta: Sinar Grafika 2002.

Syawali Husni dan Neni Sri Irmaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000.

Sidabalok Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Bandung, 2014.

Penulis : **Kuzaimah Azzuhra**

Lahir di pangkalan kerinci 26 juni 2002

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, Jakarta,1999. [↑](#footnote-ref-1)
2. Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2013. [↑](#footnote-ref-2)
3. Celina Tri Siwi Kristiyanti, *hukum perlindungan konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2008 [↑](#footnote-ref-3)
4. Penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, PT.Cera Umbara, hlm. 42. [↑](#footnote-ref-4)
5. Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. [↑](#footnote-ref-5)
6. Duwi Handoko*, hukum penyelesaian sengketa konsumen*, cetakan l, Hawa dan Ahwa, 2019, hal. 32 [↑](#footnote-ref-6)
7. Heri Tjandasari, *Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan II,Bandung, Citra Yani, 2005 [↑](#footnote-ref-7)
8. Hasil Wawancara dengan Disperindag, Rabu, 08 Mei 2024. [↑](#footnote-ref-8)
9. Damiati Luh Masdarini, perilaku konsumen, Depok, PT Raja Grafindo, 2019. [↑](#footnote-ref-9)
10. Hasil wawancara dengan pemilik toko Bakso Aroma, Rabu, 8 Mei 2024. [↑](#footnote-ref-10)
11. Hasil wawancara dengan salah satu konsumen toko Bakso Aroma, Rabu, 8 Mei 2024. [↑](#footnote-ref-11)
12. Zahry Vandawaty, dan Bambang Sugeng Ariadi, *penegakan hak konsumen melalui badan penyelesaian sengketa konsumen,* Surabaya, Jakad Media Publishing, 2021, hal. 26. [↑](#footnote-ref-12)
13. Hasil wawancara dengan Disperindag, Rabu 8 mei 2024. [↑](#footnote-ref-13)
14. Hasil wawancara dengan yayasan perlindungan konsumen Aceh, jum’at 31 mei 2024. [↑](#footnote-ref-14)