

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin hari semakin berkembang mempengaruhi beberapa aspek dalam kehidupan di masyarakat. Beberapa aspek kehidupan yang terhubung dengan pernyataan tersebut adalah aspek ekonomi. Aspek ekonomi dapat meliputi masalah perdagangan, jual-beli dan sebagainya (Panggabean, 2013: 01). Akibat semakin cepatnya perkembangan teknologi yang terhubung dengan aspek ekonomi juga mempengaruhi cara dan upaya masyarakat dalam melakukan suatu transaksi. Peralihan pembayaran yang semula hanya dalam bentuk uang tunai, kini sudah dimudahkan dengan melakukan transaksi elektronik seperti *M-banking*, dana dan lain-lain. Apabila hal tersebut dilakukan terus-menerus tentu akan mempengaruhi nilai mata uang yang semakin kecil.

Semakin kecil nilai mata uang negara tersebut, maka berdampak pada nilai uang logam dalam perekonomian saat ini yang dapat dilihat dari jarang sekali kita melihat uang logam dalam peredaran transaksi yang terjadi dalam masyarakat. Mata uang logam sangat jarang digunakan dalam transaksi apapun di Toko Swalayan (Kristiyanti, 2018:2). Akibat dari jarang digunakannya transaksi yang menggunakan mata uang logam sebagai alat pembayaran ini membuat para pihak toko malas untuk menyediakan stok uang logam untuk kembalian. Seiring dengan perkembangan teknologi yang sudah disinggung pun juga mempengaruhi kebiasaan masyarakat

yang lebih banyak orang akan lebih senang untuk berbelanja di Toko Swalayan (Dewi, 2015 : 01) hal tersebut dikarenakan pihak Toko Swalayan memberikan kemudahan, kepraktisan untuk menemukan barang yang diinginkan dan memang harga – harga yang kompetitif untuk kebutuhan menarik minat konsumen mengkhusus untuk harga yang memang kompetitif tersebut, menimbulkan suatu inovasi dalam melakukan pemasarannya.

Permasalahan yang terjadi mengacu pada potongan harga yang tidak bulat pada harga barang yang dijual demi dapat membeikan harga yang kompetitif tersebut. Hal ini terkadang menimbulkan permasalahan antara kasir di Toko Swalayan dan konsumen. Toko Swalayan seolah- olah tidak memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menolak permen sebagai kembalian sisa belanja yang dilakukan konsumen. Tidak hanya itu, biasanya pihak kasir toko juga langsung mengarahkan konsumennya agar mengambilkan kembaliannya dengan permen. Bentuk-bentuk pengalihan uang koin menjadi permen yang kerap dilakukan pengusaha bisa menimbulkan penyimpangan dari kaidah hukum yang telah ditetapkan, sebab kegiatan itu akan merugikan jika konsumen tidak rela. Sedangkan dalam pengalihan tersebut yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha dengan alasan tidak ada uang pecahan kecil atau tanpa menanyakan terlebih dahulu keikhlasan dari konsumen (Gunawan, 2019:11).

Dalam hal pengalihan uang kembalian tanpa sepengetahuan konsumen adalah cacat kehendak, sebab konsumen dalam hal ini seharusnya mendapatkan uang kembalian sesuai dengan harga barang yang di beli namun pihak kasir memberikan kembalian yang tidak sesuai dan tanpa

pemberitahuan sebelumnya, hal ini dapat tergolong kesesatan sebab konsumen tidak pernah mengetahui adanya pengalihan uang kembalian yang dialihkan dan pelaku usaha tidak pernah memberitahu sebelum dilakukannya transaksi, kemudian digolongkan sebagai paksaan sebab konsumen tidak ditanyakan keikhlasan ataupun persetujuannya atas pembulatan yang dilakukan pelaku usaha sehingga uang tersebut diberikan tidak secara sukarela melainkan dilakukan sepihak oleh pelaku usaha, sehingga secara tidak langsung ada paksaan. Kesepakatan merupakan syarat subjektif, dan berdasarkan Pasal 1321 KUH Perdata apabila syarat kesepakatan tidak terpenuhi maka perjanjian itu dapat dibatalkan, artinya bahwa salah satu pihak dapat mengajukan kepada Pengadilan untuk membatalkan perjanjian yang disepakatinya. Tetapi bila para pihak tidak ada yang keberatan maka perjanjian itu tetap dianggap sah. (Putra, 2019 : 07).

Pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut dengan UUPK guna melindungi konsumen yang sering dirugikan. Realita yang terjadi di masyarakat yakni lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha yang lebih kuat dalam banyak hal, yang mana pada hal ini konsumen selaku pihak yang memerlukan barang dan atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha diharuskan mengikuti aturan yang telah ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha (Ayu, 2020 : 167). Dalam UUPK, terdapat 2 Subjek hukum yang diatur yang mana dalam hal ini adalah konsumen dan pelaku usaha. Dari beberapa pengertian mengenai konsumen, konsumen juga dapat disebutkan sebagai pemakai terakhir dari

benda dan jasa yang diserahkan pada mereka oleh pelaku usaha (Dananjaya, 2018: 7). Sedangkan definisi pelaku usaha di dalam UUPK, dapat dilihat dalam Pasal 1 angka 3 UUPK yang berbunyi “Pelaku usaha merupakan setiap orang atau perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi” (Mansyur, 2015 : 133). UUPK secara umum merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Kegiatan bisnis yang sehat harus terciptanya keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha (Ayu, 2022: 17).

Istilah konsumen berasal dari bahasa *consument*, secara harfiah diartikan sebagai orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu atau sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang (Halim, 2013 : 07). Sebagai pemakai barang atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban (Nitisusastro, 2012 : 253). Pengetahuan mengenai hak dan kewajiban sebagai konsumen, sangat penting agar orang dapat melakukan tindakan sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Hal ini bertujuan jika dihadapkan dengan adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara spontan menyadari akan hal itu dan dapat bertindak untuk memperjuangkan hak- haknya. Dengan kata lain, konsumen tidak hanya bisa diam dan menerima nasib saja (Happy, 2013 : 14).

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan atau jasa) konsumen antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat (Hariyanto, 2018 : 69). Dengan pengertian tersebut sudah semestinya konsumen memperoleh perlindungan hak dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa dan mendapatkan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (Nurul, 2015 : 112). Konsumen memiliki hak dan kewajiban yang diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen telah mengatur tentang perlindungan yang diberikan terhadap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, termasuk juga hak dan kewajiban dari konsumen ataupun pelaku usaha. Tujuan hukum perlindungan konsumen secara tidak langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Secara tidak langsung hal ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab (Shofie, 2015 : 66).

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

lahirnya Undang-Undang ini memiliki tujuan bagi masyarakat untuk memperoleh kepastian atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa (Oktivana, 2014 : 22). Pada hakikatnya UUPK merupakan suatu alat jaminan untuk seluruh masyarakat dalam adanya kepastian hukum bagi konsumen apabila terjadi permasalahan dalam transaksi jual-beli. Dalam hal ini tentu UUPK sangatlah vital dikarenakan dalam kegiatan jual- beli seringkali dihadapkan pada situasi pelemahan terhadap konsumen yang mana konsumen yang seharusnya bebas untuk menentukan hak yang diinginkan sesuai dengan UUPK, Pasal 4 huruf (b) tentang “ Hak untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai mata uang yang sesuai serta kondisi jaminan yang dijanjikan. “ malah sering disepelekan oleh pelaku usaha dalam suatu kegiatan jual-beli (Dwilaksmi, 2015: 23). UUPK telah mengatur tentang perlindungan yang diberikan terhadap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, termasuk juga hak dan kewajiban dari konsumen ataupun pelaku usaha.

Jual beli merupakan suatu perjanjian tukar-menukar benda atau barang yang mempunyai nilai secara sukarela diantara kedua belah pihak, yang satu menerima benda-benda dan pihak lain menerimanya sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang telah dibenarkan syarat dan disepakati (Roberto, 2019 : 113). KUHPerdara dalam Pasal 1321 menyebutkan “tiada sepakat yang sah apabila sepakat diberikan karena kekhilafan, atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan”.

Permasalahan tersebut telah terjadi kepada seorang pengunjung Toko Swalayan di Malang, Jawa Timur. Dalam video yang dibagikan di akun

TikTok @lapakunique\_malang, seorang pengunjung yang merupakan ibu-ibu keberatan dengan kasir karena uang kembalian diganti dengan permen. Di video berdurasi 1 menit 32 detik itu memperlihatkan perdebatan alot antara kasir swalayan dengan seorang konsumen. Ibu-ibu yang bersangkutan tampak tidak bersedia uang kembalian sejumlah Rp 1.500 diganti dengan permen. Hal itulah yang menyebabkan dirinya bersikeras agar uang kembalian tersebut diberikan bukan digantın permen. Apalagi, menurut pengakuannya, jumlah uang itu terbilang besar hingga dirinya enggan menerima permen yang diberikan. Di sisi lain, kasir Toko Swalayan menyatakan bahwa mereka tidak memiliki uang receh Rp 1.500 hingga mau tidak mau menggantinya dengan permen. Di satu sisi, konsumen tersebut malah heran dengan menyebut Toko Swalayan tidak memiliki uang receh. Menurutnya, Toko Swalayan atau minimarket seharusnya menyediakan uang receh karena harga yang ditawarkan cenderung tidak bulat dalam penjualan suatu produk. Apalagi, uang kembalian diganti dengan permen dianggap sangat tidak pantas. Kini, sejak viral di media sosial terutama di TikTok, publik di dunia maya malah sependapat dengan pengunjung tersebut. Mereka menilai kasir swalayan seharusnya tidak memberi permen sebagai ganti uang kembalian karena dianggap tidak pantas dan telah melanggar aturan. Dari fenomena ini pun dapat kita lihat bahwa kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein* yang mana pihak Toko Swalayan secara jelas telah melanggar aturan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf (b) UUPK dan Pasal 2 ayat 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Mata Uang.

Berdasarkan hal tersebut jika dilihat bagaimana implementasi UU yang berlaku dapat dikatakan masih kurang efektif di Kota Singaraja. Hal tersebut dibuktikan semakin banyaknya peredaran Toko Swalayan di Kota Singaraja, yang mana hal tersebut mempengaruhi persaingan harga yang semakin kompetitif dan memberikan harga yang tidak bulat. Oleh karena demikian, sangat penting untuk mengkaji terkait dengan kesenjangan yang terjadi di masyarakat akibat penggantian kembalian dengan permen oleh pihak pelaku usaha atau Toko Swalayan di Kota Singaraja, dengan memberikan adanya perlindungan yuridis. Sehingga diperlukan penelitian dengan judul **“Implementasi Perlindungan Konsumen Atas Hak Kembalian Yang Diganti Permen Oleh Toko Swalayan Di Kota Singaraja”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Perkembangan teknologi memberikan dampak berkurangnya mata uang logam akibat dari mulai beralihnya alat pembayaran tunai ke pembayaran elektronik.
2. Kurangnya wawasan akan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mana dalam hal ini menyangkut pengembalian hak konsumen tentu menjadi salah satu faktor utama dalam terjadinya permasalahan.
3. Kurangnya pemahaman dalam memenuhi suatu hak dan kewajiban selaku penjual dan pembeli dalam melakukan suatu transaksi.
4. Implementasi terkait perlindungan konsumen atas hak kembalian yang diganti permen ternyata masih belum berjalan dengan optimal

seperti Toko Swalayan di Kota Singaraja yang mengganti hak kembalian konsumen dengan permen.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Di dalam suatu permasalahan adanya suatu pembatasan berfungsi untuk mengarahkan suatu permasalahan tersebut menjadi lebih terstruktur dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan itu sendiri. Oleh karena itu dalam penelitian ini, permasalahan yang dilihat memiliki urgensi yaitu mengenai Implementasi Perlindungan Konsumen atas Hak kembalian yang diganti permen oleh Toko Swalayan di Kota Singaraja. Penyajiannya dikaji berdasarkan data dan fakta yang diperoleh di lapangan serta dihimpun dari berbagai media berita, artikel, maupun jurnal terkait. Adapun uraian pembatasan masalah bahasan mengenai kepastian hukum terhadap konsumen ditinjau dari UUPK dan pelaksanaan akibat hukum terkait tindakan pelaku usaha yang melakukan pengembalian uang kembalian belanja dengan Barang berupa permen.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Setelah menguraikan pembatasan masalah, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan dua rumusan masalah yang hendak dijawab dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana perlindungan hukum kepada konsumen terkait pengembalian uang sisa belanja dengan barang berupa permen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

2. Bagaimana akibat hukum terkait tindakan pelaku usaha yang melakukan pengembalian uang sisa belanja dengan barang berupa permen?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini dapat dibedakan menjadi tujuan umum dan tujuan khusus, yakni sebagai berikut.

#### **1. Tujuan Umum**

Dalam penelitian ini yang menjadi tujuan umum penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisa tentang implementasi perlindungan konsumen atas hak kembalian yang diganti permen oleh Toko Swalayan di Kota Singaraja.

#### **2. Tujuan Khusus**

- a) Untuk mengetahui bagaimana kepastian hukum terhadap konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b) Untuk mengkaji dan menganalisis bagaimana pelaksanaan akibat hukum terkait tindakan pelaku usaha yang melakukan pengembalian uang sisa belanja dengan barang berupa permen.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yakni sebagai berikut.

### 1.1.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan konsep dasar mengenai implementasi Perlindungan Konsumen atas hak kembalian yang diganti permen oleh Toko Swalayan di Kota Singaraja.

### 1.1.2. Manfaat Praktis

a) Bagi Penulis

Menambah wawasan di bidang ilmu hukum khususnya mengenai implementasi Perlindungan Konsumen atas hak kembalian yang diganti permen oleh Toko Swalayan di Kota Singaraja sebagai media pembelajaran.

b) Bagi Masyarakat

Menambah pemahaman dan memperluas wawasan bagi masyarakat mengenai implementasi Perlindungan Konsumen atas hak kembalian yang diganti permen oleh Toko Swalayan di Kota Singaraja.

c) Bagi Pemerintah dan Aparat Penegak Hukum

Memberikan sumbangsih pikiran serta evaluasi untuk aparat penegak hukum dalam memberikan penanganan pengalihan hak kembalian yang diganti permen.

d) Bagi Peneliti Sejenis

Sebagai sumbangsih pikiran dalam pelaksanaan penelitian sejenis serta sebagai bacaan baru bagi peneliti ilmu hukum.