

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KEMBALIAN DALAM
BENTUK UANG YANG DI DONASIKAN (SUATU PENELITIAN DI
WILAYAH HUKUM KOTA BANDA ACEH)**

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum



Oleh

Nama	: Reza Febrian Harmiyansah
NPM	: 1901110195
Program Studi	: Ilmu Hukum
Bagian	: Hukum Perdata

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH ACEH
BANDA ACEH
2024

Telah Disetujui

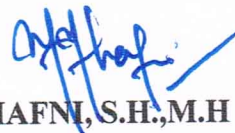
Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KEMBALIAN DALAM
BENTUK UANG YANG DI DONASIKAN (SUATU PENELITIAN DI
WILAYAH KOTA BANDA ACEH)**

Banda Aceh, 31 Juli 2024

Pembimbing



NURHAFNI, S.H., M.H

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KEMBALIAN DALAM
BENTUK UANG YANG DI DONASIKAN (SUATU PENELITIAN DI
WILAYAH KOTA BANDA ACEH)**

Oleh

Nama : Reza Febrian Harmiyansah
No. Mahasiswa : 1901110195
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji
Pada Tanggal 15 Agustus 2024
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

- | | |
|-------------------------|----------------------------------|
| 1. Ketua | : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes. |
| 2. Sekretaris | : Trio Yusandy, S.H., M.Kn |
| 3. Pembimbing/Penguji I | : Nurhafni, S.H., M.H |
| 4. Penguji II | : Siti Mirilda Putri, S.H., M.Kn |
| 5. Penguji III | : Rusnin, S.H., M.H |

(..Mainita..)
(.....)
(..Nurhafni..)
(.....)
(.....)

Banda Aceh, 04 September 2024

Universitas Muhammadiyah Aceh

Dekan Fakultas Hukum



Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.

ABSTRAK

**Reza Febrian
Harmiyanah
2024**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KEMBALIAN
DALAM BENTUK UANG YANG DI DONASIKAN (SUATU
PENELITIAN DI WILAYAH HUKUM KOTA Banda Aceh
Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Aceh
(iv, 51) pp, bibl, app**

NURHAFNI, S.H., M.H

Pasal 4 huruf g Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa salah satu hak konsumen adalah “hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.” Namun dalam kenyataannya konsumen dirugikan dengan cara uang kembalian yang didonasikan tanpa sepengetahuan konsumen atau tanpa adanya kembalian bentuk uang ratusan rupiah yang dikembakikan kepada konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan perlindungan konsumen terhadap uang pengembalian dalam bentuk donasi, untuk menjelaskan pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap pengalihan uang yang didonasikan dan untuk menjelaskan akibat tidak terpenuhinya hak atas kembalian uang konsumen dalam bentuk uang yang di donasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, untuk memperoleh data menggunakan pendekatan penelitian yaitu kepustakaan (*library research*) dengan cara mempelajari buku-buku literatur, Perundang-Undangan serta pendapat para sarjana yang relevan dengan penulisan skripsi ini, dan pendekatan secara lapangan (*field research*) dengan cara mewawancarai informan dan responden guna untuk memaparkan data yang diperoleh.

Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen telah diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang menjelaskan bahwa Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, tanggung jawab oleh pelaku usaha yang melakukan perbuatan ini adalah pelaku usaha wajib mengganti kerugian yang dirasakan oleh konsumen, hal ini dikarenakan tidak terjadinya kesepakatan antara dua belah pihak, Akibat hukum dari pengembalian uang dalam bentuk donasi adalah jika tidak ada persetujuan dari konsumen, maka perbuatan jual beli tersebut haruslah dibatalkan, hal ini terjadi karena seharusnya konsumen memperoleh kembalian sesuai dengan harga yang di terakan.

Disarankan kepada konsumen untuk lebih kritis terhadap pengembalian uang, walaupun jumlah yang diikembalikan tidak besar, dengan hal ini diharapkan hak-hak konsumen akan lebih dilindungi lagi. Disarankan kepada Pengusaha yang bergerak dalam bidang usaha ritel atau pasar modern yang salah satu wujudnya ialah mini market untuk tidak lagi membuat sesuatu yang merugikan konsumen dengan cara penyalahgunaan keadaan kepada para konsumen dengan memberi tahukan jumlah lebih uang kembalian.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahillahirabbil'alamin, puji beserta syukur kehadiran Allah Swt, yang mana telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya yang begity besar sehingga dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP KEMBALIAN DALAM BENTUK DONASI (SUATU PENELITIAN DI WILAYAH HUKUM KOTA BANDA ACEH)”** ini akhirnya dapat diselesaikan. Tidak lupa pula sholawat teriringkan salam disanjung sajikan kepada Nabi Muhammad Saw, yang mana telah membawa dari alam jahiliyah ke alam yang penuh ilmu pengetahuan seperti yang dapat dirasakan sekarang ini.

Penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi yang sekaligus untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh. Penyusunan skripsi ini bermula dari suatu proses yang panjang, menyita segenap tenaga, waktu dan pikiran. Penulisan skripsi ini tidak mungkin dapat diselenggaraakaan tanpa bantuan, bimbingan, serta arahan dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih disampaikan yang setinggi-tingginya kepada;

1. Ibu Nurhafni, S.H.,M.H selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dalam memberikan bimbingan sehingga penulisan dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
2. Ibu Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

3. Bapak Rusnin, S.H.,M.H. selaku dosen wali yang telah membantu dalam proses pembelajaran.
4. Dosen-dosen dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan ilmu dan nasihat sehingga proses pekerjaan skripsi dapat terlaksana dengan baik.
5. Sahabat-Sahabat terbaik dalam memberikan motivasi
6. Serta ucapan terima kasih kepada semua pihak yang tak mungkin disebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang sangat spesial kepada Ibu tercinta Nursalmiyati dan Ayah Azhar yang telah mendoakan, membesarkan dan mendidik dengan penuh kasih sayang, dan yang telah memberikan motivasi dan semangat sehingga penulisan skripsi ini diselesaikan dengan baik meskipun terdapat banyak kekurangan di dalam skripsi ini.

Penulisan skripsi ini telah diupayakan semaksimal mungkin, namun masih ditemukan kekurangan karena keterbatasan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya kepada Allah Swt, dimohonkan taufiq dan hidayah semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan ilmu pengetahuan, khususnya dalam hukum Perdata.

Banda Aceh, 17 Juli 2024
Penulis

Reza Febrian Harmiyansah
Npm: 1901110195

DAFTAR ISI

ABSTRAK	-----	i
KATA PENGANTAR	-----	ii
DAFTAR ISI	-----	iv
BAB I	PENDAHULUAN	
	A. Latar Belakang-----	1
	B. Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian-----	8
	C. Metode Penelitian-----	9
BAB II	TINJUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT DENGAN PENGAMBALIAN UANG DENGAN DONASI	
	1. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum-----	13
	2. Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen -----	16
	3. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha.-----	23
	4. Tinjauan Umum Tentang Perbutan Melawan Hukum-----	25
BAB III	PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KEMBALIAN DALAM BENTUK UANG YANG DIDONASIKAN.	
	A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terhadap Pengembalian Uang dalam Bentuk Donasi.-----	32
	B. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Pengalihan Uang Kembali Donasi.-----	38
	C. Akibat \Tidak Terpenuhinya Hak Atas Kembali Konsumen dalam Bantuk Uang yang didonasikan.-----	42
BAB IV	KESIMPULAN	
	A. Kesimpulan-----	46
	B. Saran-----	47
DAFTAR PUSTAKA	-----	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG PERMASALAHAN

Kesewenang-wenangan dapat menimbulkan akan ketidak pastian suatu hukum. Oleh sebab karenanya, agar segala upaya dapat memberikan jaminan terhadap kepastian hukum, secara kualitatif hal ini ditentukan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dan undang-undang lainnya yang juga dijelaskan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen, baik dalam bidang hukum privat (perdata) ataupun bidang Hukum Publik (Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara). Keterlibatan berbagai kaedah ilmu sebagaimana dikemukakan tersbut diatas, menjelaskan terkait kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen berada dalam kaitan Hukum Ekonomi.¹

Pada masa sekarang, yang mana perkembangan semakin maju, mengakibatkan konsumen haruslah berhati-haati untuk melakukan transaksi. Konsumen adalah setiap orang yang pemakai barang dan /atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik terhadap kepentingan sendiri, keluarga, orang lain ataupun terhadap makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Kepastian hukum akan memberi perlindungan kepada konsumen seperti perlindungan terkait hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi pengharapan agar pelaku usaha tidak bersikap sewenang-wenang yang merugikan hak-hak konsumen.²

¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta, , 2004, hlm.1

² Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm. 4

Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi jual beli, baik secara langsung maupun secara *online* seperti yang kini kian banyak. Walaupun dengan adanya transaksi yang tidak langsung bertatap wajah, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai seperti yang dijanjikan.³

Penjelasan mengenai Perlindungan Konsumen dapat dilihat di dalam berbagai literatur dan dijelaskan oleh para pakar atau ahli hukum. Menurut Mochtar Kusumaatmadja, definisi Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukuk yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup manusia.⁴ Sedangkan dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Perlindungan terhadap konsumen harus mendapat perlindungan yang banyak, hal ini disebabkan investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, dimana ekonomi Indonesia telah terikat dengan ekonomi dunia. Persaingan perdagangan internasional dapat mengakibatkan implikasi negative bagi perlindungan konsumen. Kini transaksi telah berkembang menjadi beraneka macam dan cukup rumit, seperti kontrak pembuatan barang, waralaba,

³ <https://disperindag.sumbarprov.go.id/details/news/9218> (diakses pada hari Senin, Tanggal 1 Januari 2024 pukul 12.00 WIB)

⁴ <http://etheses.iainkediri.ac.id/2286/3/931201514%20bab2.pdf> (diakses pada hari Senin, Tanggal 1 Januari 2024 pukul 12.10 WIB)

imbal beli, turnkey project, alih teknologi, aliansi strategis internasional, aktivitas finansial, dan lain-lain. Perkembangan zaman mengakibatkan berkembangnya saling ketergantungan pelaku ekonomi dunia. Manufaktur, perdagangan, investasi melewati batasbatas negara, meningkatkan intensitas persaingan. Perkembangan ini dipercepat oleh kemajuan komunikasi dan transportasi teknologi.⁵

Dengan adanya tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang dirancaang adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mengakibatkan pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan :

1. Menciptakan perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya;
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dan praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidangbidang lainnya.⁶

Pelaku usaha sering diartikan sebagai pengusaha barang dan jasa, dalam

⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm.5

⁶ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm.32

pengertian ini termasuk didalamnya pembuat, grosir, dan pengecer. Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menjelaskan bahwa “Pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”

Dalam penjelasan Undang-undang Perlindungan Konsumen yang termasuk pelaku usaha yaitu perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Jadi pengertian pelaku usaha dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut sangat luas, karena pengertiannya tidak dibatasi.⁷

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa salah satu hak konsumen adalah :

1. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi jaminan yang dijanjikan;
2. Hak untuk diperlukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Organisasi dunia contohnya PBB pun tidak luput terhadap permasalahan Perlindungan Konsumen, hal ini dapat dilihat dengan adanya Resolusi PBB No. 39/248 Tahun 1985. Dalam resolusi ini kepentingan konsumen yang harus dilindungi meliputi:

1. perlindungan konsumen dari bahaya bahaya terhadap kesehatan dan

⁷ <http://etheses.iainkediri.ac.id/2286/3/931201514%20bab2.pdf> (diakses pada hari Senin, tanggal 1 Januari 2024 pukul 13.00 WIB)

keamanannya;

2. promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen;
3. tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka dalam melakukan pilihan yang tepat sesuai dengan kehendak dan kebutuhan pribadi;
4. pendidikan konsumen;
5. tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
6. kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen.⁸

Perlindungan konsumen untuk saat ini tidak dapat dipisahkan dari aktivitas perdagangan. Aktivitas perdagangan ini diharapkan untuk dapat memberikan keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha adalah setiap orang atau lembaga yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan untuk melakukan aktivitas dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik bersifat individu maupun bersifat kelompok melalui kesepakatan menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁹

Bentuk-bentuk pengalihan uang logam menjadi uang donasi yang banyak dilakukan pengusaha sebenarnya sangat merugikan para konsumen, banyak sekali para konsumen yang tidak rela uangnya untuk di donasikan sehingga menimbulkan kecacatan dari kaidah hukum yang telah ada, karena perbuatan ini

⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hlm.3.

⁹ Ismi Hayatunnisa1 , Irvan Iswandi, “Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Pengalihan Uang Sisa Kembalian Ditinjau dari Hukum Islam (Studi Kasus Pada Indomaret Wijaya Kusuma 2 Kota Bekasi)”, *Journal on Education*, Volume 05, No. 04, Mei-Agustus 2023, pp. 14164-14180 E-ISSN: 2654-5497, P-ISSN: 2655-1365, (2023).

dapat merugikan jika konsumen tidak ingin mendonasikan uangnya. Sedangkan dalam pengalihan tersebut yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Melihat permasalahan diatas menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau yang sering disebut dengan UUPK, permasalahan tersebut juga harus dilihat dari ketentuan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang dan Barang atau yang biasa disebut UUPUB, seperti dalam Pasal 5 UUPUB yang menjelaskan bahwa setiap pemberian sumbangan dilakukan secara sukarela dan tanpa paksaan merupakan salah satu syarat pemberian izin pengumpulan uang dan barang.¹⁰

Minimarket adalah jenis usaha eceran modern yang saat ini berkembang dengan pesat serta memperbanyak cabang di setiap daerah-daerah dan sudah menggunakan sistem waralaba dalam menambah jumlah tokonya. Maksud dari hal ini adalah untuk menambah jumlah bisnis agar dapat bersaing dengan *supermarket* maupun *hypermarket* yang jumlahnya sedikit, strategi penggunaan ini akan memperkuat posisi tawar menawar minimarket kepada pemasok produk. Minimarket sendiri dibedakan menjadi 2, yaitu minimarket waralaba atau "*Franchise*" dan Minimarket mandiri. Dasar hukum utama dan terkini bagi usaha toko ritel modern adalah Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2007 Tentang Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern yang secara operasionalnya berada dalam Permendag Nomor 53 Tahun

¹⁰Skripsi Ade Nurmansyah, *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pengalihan Uang Kembalian Oleh Pelaku Usaha Indomaret di Kabupeten Tegal*, Fakultas Hukum, Universitas Pancasakti Tegal, Tegal, 2020, hlm. 5

2008 Tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern.¹¹

Ketika melakukan transaksi jual beli, dengan membeli barang sejumlah Rp. 7.600.00 di Indomaret Simpang Surabaya, jumlah Rp 400.00 tidak dikembalikan kepada saya sebagai konsumen hal ini tentu bertentangan dengan Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi jaminan yang dijanjikan.

Setiap konsumen yang bertransaksi menggunakan uang pecahan yang memiliki nilai nominal lebih dari total harga barang yang mereka beli maka konsumen memiliki hak atas uang kembalian yang utuh dan tidak diperbolehkan dikurangi. Apabila uang kembalian yang diterima kurang dari total nominal yang ada di struk belanja hal itu akan menyebabkan kerugian bagi konsumen.

Permasalahan yang diteliti saat ini terdapat didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), peraturan ini mengatur keseluruhan hak dan kewajiban para konsumen. Pada 4 (G) berisi tentang peraturan hak konsumen yaitu “konsumen memiliki hak untuk dilayani secara baik dan professional sesuai prosedur dan realistis tidak berbohong serta tidak berbuat diskriminatif”, di lain sisi konsumen memiliki kewajiban yang diatur pada pasal 5 (C) yaitu “konsumen wajib melunasi menggunakan nilai tukar yang telah disepakati”. Para konsumen membeli produk di retail menggunakan sistem komputer yang di pakai oleh kasir, dalam hal ini konsumen sudah bersedia menyediakan uang

¹¹ I Gusti Agung Istri Maharani & Ida Bagus Djaja, “Kegiatan Usaha dan Perkembangan Minimarket Di Kabupaten Badung”, Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana, Vol.7 No.5, (2013),hlm.2

pembayaran untuk membayar atas barang yang mereka beli, maka dalam hal ini para pihak konsumen memiliki hak atas penerimaan uang sisa kembalian apabila nilai uang total yang dibayar melebihi dari total harga barang yang ditawarkan.¹²

Apabila Hak para konsumen tidak dipenuhi dalam hal kurangnya pemberian sisa uang kembali maka hal tersebut menimbulkan dampak kerugian dari konsumen. Berdasarkan Latar Belakang maka yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap pengembalian dalam bentuk uang yang di donasikan?
2. Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap pengalihan uang yang di donasikan?
3. Apa akibat tidak terpenuhinya hak atas kembalian konsumen dalam bentuk uang yang di donasi?

B. RUANG LINGKUP DAN TUJUAN PENELITIAN

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada kajian ilmu hukum perdata, tentang perlindungan hukum terhadap konsumen terhadap kembalian uang dengan donasi, sesuai dengan judul skripsi yaitu Perlindungan Konsumen Terhadap Kembalian dalam Bentuk Uang yang di Donasikan

2. Tujuan Penelitian

Dalam hal ini tujuan penelitian seperti yang penulis maksudkan adalah

¹² Nurul Pratiwi, N. P, "Pengalihan Uang Kembalian Pada Transaksi Di Indomaret Kecamatan Bara Kota Palopo: Perspektif Hukum Ekonomi Syariah, *Jurnal*, Institut agama islam Negeri (IAIN Palopo), (2020)

antara lain sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan perlindungan konsumen terhadap uang pengembalian dalam bentuk donasi.
2. Untuk menjelaskan pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap pengalihan uang yang di donasikan.
3. Untuk menjelaskan akibat tidak terpenuhinya hak atas kembalian uang konsumen dalam bentuk uang yang di donasi.

C. METODE PENELITIAN

Berdasarkan metode penelitian dan tujuan penelitian maka metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris. Pendekatan yuridis adalah pendekatan yang berpedoman pada peraturan-peraturan, buku-buku atau literatur-literatur hukum, empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata yang berkembang pada lingkungan masyarakat, apakah sudah berjalan sesuai dengan aturan.

1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Perlindungan hukum adalah setiap perbuatan yang dilindungi oleh peraturan Perundang-Undangan dan pemerintah dalam pemenuhan setiap hak-hak orang sehingga perbuatan tersebut dilindungi.
2. Konsumen adalah pemakai barang hasil produksi dan juga bisa berarti sebagai pemakai jasa. Merujuk pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi

kepentingan diri sendir, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan

3. Donasi merupakan pemberian sumbangan (berupa uang) ataupun hadiah melalui lembaga donasi.

2. Lokasi dan Populasi Penelitian

a. Lokasi

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kota Banda Aceh

b. Populasi

Populasi penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait yaitu Lembaga Perlindungan Konsumen Kota Banda Aceh.

3. Cara Pengambilan Sempel

Untuk memperoleh data yang lengkap, penelitian dilakukan secara profesional yaitu seluruh populasi yang diambil diperkirakan dapat memberikan data dan informasi yang jelas dan akurat tentang masalah yang diteliti secara *purposive sampling*. *purposive sampling* yaitu memilih beberapa responden beerta informan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yang diperkirakan mewakili seluruh populasi.

Keseluruhan sample yang akan di ambil terdiri dari :

Responden

1. 5orang konsumen
2. 2 orang Pekerja minimarket (Indomaret).

Informan :

Untuk melengkapi informasi yang diperlukan dilakukan pula wawancara dengan informan antara lain:

- a. 1 orang Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Banda Aceh.

4. Cara pengumpulan data

Dalam rangka pengumpulan data primer maupun sekunder, maka penulis menggunakan dua jenis data sebagai berikut :

- a. Penelitian Keperpustakaan

Penelitian ini dilakukan dengan cara menelaah bahan-bahan pustaka yang relevan dengan penelitian berupa literatur-literatur, jurnal-jurnal ilmiah, yang berhubungan dengan penelitian ini.

- b. Penelitian Lapangan

Untuk mengumpulkan data penelitian lapangan, penulis menggunakan cara, antara lain : Wawancara, peneliti melakukan wawancara dengan responden dan informan untuk mendapatkan informasi terkait permasalahan.

5. Cara menganalisis data

Adapun cara menganalisis data dilakukan dengan cara pendekatan yuridis empiris, yaitu pendekatan antara data lapangan dan data data teoritis dikumpulkan terlebih dahulu dan dianalisis, lalu diolah secara sistematis sehingga dapat menghasilkan suatu penelitian yang baik.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT PEMNGEMBALIAN UANG DENGAN DONASI

1. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum

a) Pengertian Perlindungan Hukum

Keberadaan hukum dalam masyarakat merupakan anjuran untuk menegakkan ketertiban dalam masyarakat agar kepentingan anggota masyarakat dapat terjaga dalam relasinya. Hukum tidak lebih dari perlindungan kepentingan manusia melalui norma atau aturan.

Munurut Sudikno Martokusumo, Undang-Undang bertujuan untuk mewujudkan ketertiban masyarakat, dengan demikian diharapkan dapat melindungi kepentingan manusia untuk mencapai tujuannya, serta berbagai hak dan kewajiban antara individu dalam masyarakat, berbagi kekuasaan, dan mengutamakan penyelesaian masalah hukum serta menjaga kepatian hukum.¹³

Sedangkan menurut pendapat Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah sikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, dan

¹³ Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal hukum(suatu pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, 2019, Hlm.57

perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganan di lembaga peradilan.¹⁴

Sehingga dapat kita tarik kesimpulan bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap masyarakat yang aturan nya diatur dalam Undang-Undang sehingga menimbulkan hak-hak dan kewajiban serta mengatur tentan boleh dan tidak boleh sehingga masyrakat terjamin akan kepastian hukum.

b) Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum

Philipus M. Hadjon membagi bentuk perlindungan hukum menjadi 2 (dua), yaitu :

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum semacam ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menentang pendapatnya sebelum diambil keputusan oleh pemerintah, oleh karena itu perlindungan hukum mendorong pemerintah untuk berhati-hati dalam mengambil keputusan terkait prinsip-prinsip *Emerson Liberal Party*, dan masyarakat dapat menolak atau berkonsultasi dengan keputusan yang direncanakan tersebut.

b. Perlindungan hukum yang *represif*

Perlindungan hukum ini digunakan untuk menyelesaikan sengketa. Saat ini di Indonesia terdapat berbagai lembaga yang

¹⁴ Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 2011, Hlm. 2

sebagian memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat, lembaga tersebut terbagi menjadi dua (dua) lembaga yaitu :

1. Pengadilan dalam yurisdiksi pengadilan biasa Saat ini, dalam praktiknya, pihak berwenang telah mengadopsi metode tertentu untuk mengajukan suatu kasus tertentu ke pengadilan biasa. Ini adalah tindakan para pihak yang melakukan pelanggaran hukum.
2. Instansi Pemerintah sebagai lembaga pembanding administratif memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat melalui lembaga pemerintah sebagai lembaga banding administratif, yaitu himbauan terhadap tindakan pemerintah oleh pihak-pihak yang tidak puas dengan tindakan pemerintah. Instansi pemerintah yang berwenang melakukan perubahan bahkan dapat membatalkan tindakan pemerintah tersebut, yaitu Badan-badan khusus merupakan badan yang terkait dan berwenang untuk menyelesaikan suatu sengketa. Badan-badan khusus tersebut antara lain adalah Kantor Urusan Perumahan, Pengadilan Kepegawaian, Badan Sensor Film, Panitia Urusan Piutang Negara, serta Peradilan Administrasi Negara.¹⁵

¹⁵ Murni Tukiman, *Perlindungan Anak terhadap segala bentuk ketelantaran kekerasan dan eksploitasi. Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Anak dilihat dari segi Pembinaan terhadap generasi muda*, PT.Binakerja, Jakarta, 2010, Hlm.53

2. Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen menurut pasal 1 angka (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi¹⁶. Menurut Hondius konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari barang dan jasa yang dalam arti luas mencakup konsumen bukan pemakai akhir dan konsumen pemakai akhir.¹⁷

Hak konsumen diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. hak atas kenyamanan, kemananan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan 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 konsidi 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. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.

¹⁶ Janus Sida balok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 17.

¹⁷ Ibid. hlm. 18

- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun kewajiban konsumen diatur pada pasal 5 Undang-Undang

Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
 - b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
 - c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakat.
 - d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- b. Perlindungan Konsumen

Hukum Perlindungan Konsumen secara umum bertujuan memberikan perlindungan bagi konsumen baik dalam bidang hukum privat maupun bidang hukum publik. Kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen berada dalam kajian Hukum Ekonomi. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka (1) UUPK, perlindungan konsumen adalah “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen” Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan (hukum) yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk

memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban produsen, serta cara- cara mempertahankan hak dan kewajiban itu.¹⁸

Hukum perlindungan konsumen menurut AZ.Nasution adalah „bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen““. Hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup.¹⁹

Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Sebagai contoh, para penjual diwajibkan menunjukkan tanda harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen. Asas – asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah konsumen tersebut dalam berbagai bidang hukum, baik perdata, pidana maupun administrasi Negara.

¹⁸ Janus Sidabolok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 45

¹⁹ Az.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, ctk. Pertama, Daya Widya, Jakarta, 1999, hlm. 64-65

Perlindungan konsumen terkait erat dengan perlindungan hukum jadi perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Pasal 1 Undang-Undang Perlindungan Perlindungan Konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.²⁰

Pada dasarnya, baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak konsumen). Bagaimana hak-hak konsumen itu diakui dan diatur didalam hukum serta bagaimana ditegakkan di dalam praktik hidup bermasyarakat, itulah yang menjadi materi pembahasannya. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban- kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya.

Perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, baik langsung atau tidak langsung²¹

Setiap orang pada suatu waktu, dalam posisi tunggal/sendiri

²⁰ *Ibid*, hlm.66

²¹ *Ibid*, hlm.23

maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang dan/atau jasa tertentu. Keadaan universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya kelemahan pada konsumen, sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang aman. Oleh karena itu, secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang bersifat universal.²²

Kata keseluruhan dimaksudkan untuk menggambarkan bahwa didalamnya termasuk seluruh pembedaan hukum menurut jenisnya. Jadi termasuk didalamnya, baik aturan hukum perdata, pidana, administrasi negara maupun hukum internasional. Sedangkan cukupannya adalah "hak dan kewajiban serta cara-cara pemenuhannya dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya", yaitu bagi konsumen mulai dari usaha untuk mendapatkan kebutuhannya dari produsen, meliputi : informasi, memilih harga, sampai pada akibat-akibat yang timbul karena penggunaan kebutuhan itu, misalnya untuk mendapatkan penggantian kerugian. Sedangkan bagi produsen meliputi kewajiban yang berkaitan dengan produksi, penyimpanan, peredaran dan perdagangan produk, serta akibat dari pemakaian produk itu.²³

c. Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dan sekaligus usaha

²² Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm, 67

²³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm.2

yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Tujuan perlindungan konsumen meliputi atau mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen. Menurut Pasal 3 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan Konsumen bertujuan:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekspos negatif pemakaian barang dan atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Tujuan perlindungan konsumen tersebut seolah-olah disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Padahal, pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui pertahapan berdasarkan susunan tersebut. Tetapi dengan melihat pada urgensinya. Misalnya, tujuan meningkatkan kualitas barang, tujuan nomor enam, pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai ialah meningkatkan kesadaran konsumen. Idealnya, pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara simultan atau serempak.²⁴

²⁴ M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012, hlm. 7

Dengan memperhatikan kepentingan dan keperluan konsumen di berbagai negara, khususnya di negara-negara sedang berkembang, harus diakui bahwa konsumen mengalami kondisi ketidak seimbangan ekonomi, tingkat pendidikan, daya tawar menawar, dan dengan memperhatikan bahwa pada dasarnya konsumen mempunyai hak terhadap produk yang tidak berbahaya, juga mempunyai hak untuk memajukan pembangunan sosial ekonomi dan perlindungan lingkungan secara adil dan berkesinambungan, maka rambu-rambu perlindungan konsumen ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Membantu pemerintah mencapai dan mempertahankan perlindungan yang memadai bagi masyarakat sebagai konsumen;
2. Memfasilitasi pola produksi dan distribusi yang responsive terhadap kebutuhan konsumen;
3. Membuat kode etik produksi serta distribusi barang dan jasa kepada konsumen;
4. Membantu pemerintah mencegah praktik bisnis yang kotor dari seluruh pelaku usaha secara nasional dan internasional yang berdampak pada konsumen;
5. Memfasilitasi pembuatan lembaga konsumen independen;
6. Mewujudkan kerjasama internasional dalam bidang perlindungan konsumen;
7. Membangun kondisi pasar yang memberikan kesempatan kepada konsumen dengan pilihan yang luas dengan harga yang murah;
8. Meningkatkan konsumsi yang berkelanjutan.²⁵

Terdapat prinsip-prinsip di dalam konteks hukum perlindungan konsumen yang berlaku dalam bidang hukum ini. Tentu saja prinsip-prinsip tersebut bukan sesuatu yang khas karena juga diterapkan pada hukum yang lain. Prinsip-prinsip umum dalam perlindungan konsumen ini, antara lain.²⁶

²⁵ *Ibid*, hlm. 78

²⁶ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Ctk, Petama, Pt Grasindo, Jakarta, 2000, hlm.

a. Let The Buyer Beware

Doktrin ini sebagai embrio dari lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi, pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang sehingga tidak perlu proteksi apapun untuk konsumen. Dalam perkembangannya, posisi konsumen menjadi lemah karena keterbatasan pengetahuan yang dimilikinya. Konsumen tidak mendapat akses informasi yang sama terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi. Terlebih pada ketidak terbukaannya pelaku usaha terhadap produknya. Pada Undang – Undang Pelindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999 asas ini tidak dipakai, namun menggunakan prinsip kehati-hatian dari pelaku usaha hal tersebut dapat dilihat dengan diatur dalam bab tersendiri mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang bertujuan agar pelaku usaha memiliki rambu-rambu dalam aktifitasnya.

b. The Due Care Theory

Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memproduksi dan menyalurkan produk, baik barang dan jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan. Prinsip ini dapat dilihat dalam Bab IV UUPK yang terdiri dari Pasal 8 sampai Pasal 1, selain itu pengusaha juga berkewajiban untuk mematuhi standar mutu produk sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah dan undang-undang lainnya.

c. The Privacy of Contract

Prinsip ini mengetakan bahwa pelaku usaha berkewajiban melindungi konsumen. Terjadi jika terjadi hubungan kontarktual diantaranya. Namun realita di masyarakat banyak sekali kontrak – kontrak standar yang beredar ini menunjukkan bahwa terjadi ketidak berdayaan konsumen. Dimaan isi kontrak tersebut dibuat secara sepihak.

3. Tinjuaan Umum Tentang Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen:

- 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 atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

4. Tinjauan Umum Perbuatan Melawan Hukum

a. Pengertian Perbuatan Melawan Hukum

Perbuatan melawan hukum adalah suatu perbuatan atau tidak berbuat sesuatu yang mengakibatkan timbulnya kerugian bagi orang lain tanpa sebelumnya ada suatu hubungan hukum, kewajiban mana ditujukan terhadap setiap orang pada umumnya dan dengan tidak memenuhi kewajibannya tersebut dapat diminta suatu ganti rugi.²⁷

Didalam pasal 1365 sampai dengan pasal 1380 KUH Perdata telah diatur mengenai pertanggung jawaban atas perbuatan melawan hukum. Moegni Djodirjo didalam bukunya Perbuatan Melawan

²⁷ Rachmat Setiawan, *Tinjauan Elementer Perbuatan Melanggar Hukum*, Alumni, Bandung, 1982, Hlm.17

Hukum, selain menggunakan istilah pertanggung jawaban juga menggunakan istilah tanggung gugat. Menurut beliau kedua istilah tersebut memiliki pengertian yang sama, dan digunakan tanpa mendahulukan yang satu dari yang lain. Menurut Moegni Djojodirjo pengertian istilah “tanggung gugat” untuk melukiskan adanya *aansprakelijkheid* adalah untuk mengedepankan bahwa karena adanya tanggung gugat pada seorang pelaku perbuatan melawan hukum, maka si pelaku harus bertanggung jawab atas perbuatannya dan karena pertanggung jawab tersebut si pelaku tersebut harus mempertanggung jawabkan perbuatannya.²⁸

Tanggung jawab dalam perbuatan melawan hukum dapat dibagi dalam 3 (tiga) bentuk, yang pertama adalah tanggung jawab tidak hanya karena perbuatan melawan hukum yang dilakukan sendiri tetapi juga berkenaan dengan perbuatan melawan hukum orang lain dan barang-barang dibawah pengawasannya , yang kedua adalah tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum terhadap tubuh dan jiwa manusia, dan ketiga adalah tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum terhadap nama baik.²⁹

pasal 1365 KUH Perdata menamakan kerugian akibat perbuatan melawan hukum sebagai *Scade* atau rugi saja. *Scade* dalam pasal 1365 KUHPerdata adalah kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatan

²⁸ M.A. Moegni Djojodirjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1979 , Hlm. 113

²⁹ Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, Cet. 2, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2003, Hlm. 11

melawan hukum. Kerugian ini dapat bersifat harta kekayaan maupun bersifat adil.³⁰

Perbuatan melawan hukum (*Onrechmatige daad*) diatur dalam Pasal 1365 B.W. Pasal ini menetapkan bahwa perbuatan yang melawan hukum mewajibkan orang yang melakukan perbuatan itu, jika karena kesalahannya telah timbul kerugian, untuk membayar kerugian itu. Pasal 1365 menjelaskan bahwa “Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.” Sedangkan ketentuan pasal 1366 KUHPerdato menyatakan “Setiap orang bertanggung-jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaiannya atau kurang hati-hatinya.” pasal 1365 KUH Perdata menamakan kerugian akibat perbuatan melawan hukum sebagai *Scade* atau rugi saja.

Sedangkan ketentuan pasal 1366 KUHPerdato menyatakan “Setiap orang bertanggung-jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaiannya atau kurang hati-hatinya.”

Maksud dari ketentuan pasal 1365 KUH Perdata adalah untuk sedapat mungkin mengembalikan penderita kerugian akibat perbuatan melawan hukum kepada keadaan semula, setidaknya dikembalikan

³⁰ *Ibid*, Hlm. 52

kepada keadaan yang mungkin dicapai oleh korban apabila tidak terjadi perbuatan melawan hukum. Hal ini sejalan dengan putusan Hoge raad tanggal 24 Mei 1918 yang mempertimbangkan bahwa pengembalian kepada keadaan semula adalah merupakan pembayaran ganti kerugian yang paling tepat. Maka dalam pemberian ganti kerugian diusahakan pengembalian yang nyata yang sekiranya lebih sesuai dari pada pembayaran ganti kerugian dalam bentuk uang, karena pembayaran sejumlah uang hanyalah merupakan nilai yang *equivalent* saja.³¹

Ketentuan pasal 1365 tersebut di atas mengatur pertanggung-jawaban yang diakibatkan oleh adanya perbuatan melanggar hukum baik karena berbuat atau karena tidak berbuat. Sedangkan pasal 1366 KUHPerdara lebih mengarah pada tuntutan pertanggung-jawaban yang diakibatkan oleh kesalahan karena kelalaian. Berdasarkan putusan *Hoge Raad* 1919, yang diartikan dengan melawan hukum adalah:

1. Melanggar hak orang lain, seperti hak pribadi (integritas tubuh, kebebasan, kehormatan, dan lain-lain) dan hak absolute (hak kebendaan, nama perniagaan, dan lain-lain);
2. Bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku;
3. Bertentangan dengan kesusilaan, yaitu perbuatan yang dilakukan seseorang bertentangan dengan sopan santun yang hidup dan tumbuh dalam masyarakat;

³¹ *Ibid*, Hlm. 29

4. Bertentangan dengan kecermatan yang harus diindahkan dalam masyarakat.³²

Pasal 1365 KUH Perdata memang tidak memberi pengaturan lebih lanjut mengenai ganti kerugian dalam perbuatan melawan hukum, namun pasal 1371 ayat (2) KUH Perdata memberikan sedikit pedoman untuk itu dengan menyebutkan bahwa penggantian kerugian dinilai menurut kedudukan dan kemampuan kedua belah pihak dan menurut keadaan. Demikian pula pasal 1372 ayat (2) KUH Perdata juga memberikan pedoman dalam pemberian ganti rugi pada perbuatan melawan hukum dengan menjelaskan bahwa dalam menilai satu dan lain, hakim harus memperhatikan berat ringannya penghinaan, begitu pula pangkat, kedudukan, dan kemampuan kedua belah pihak, dan pada keadaan.³³

Ganti rugi imateriil didasarkan atas pasal 1371 KUH Perdata. Dalam ganti rugi Ganti rugi imateriil merupakan pemberian sejumlah uang yang jumlahnya tidak dapat diperhitungkan secara matematis, tetapi lebih merupakan kebijaksanaan hakim dengan menerapkan syarat bahwa jumlah ganti rugi tersebut haruslah wajar. Dalam menentukan ganti kerugian secara imateriil ditemukan kesulitan dalam penilaian jumlah ganti kerugiannya jika hendak diberikan dalam bentuk uang. Karenanya akan lebih mudah apabila ganti rugi imateriil diberikan dalam bentuk

³² Salim H.S., *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006, Hlm.170

³³ Munir Fuadi, *Perbuatan Melawan Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung , 2005, Hlm. 113

natura atau pengembalian keadaan pada keadaan semula, pernyataan bahwa perbuatan yang dilakukan adalah bersifat melawan hukum, larangan untuk melakukan suatu perbuatan, ataupun meniadakan sesuatu yang diadakan secara melawan hukum.

b. Unsur-Unsur Perbuatan Melawan Hukum

Agar suatu perbuatan dapat dikategorikan sebagai suatu perbuatan melawan hukum, maka harus memenuhi unsur-unsur perbuatan sebagai berikut:

Adanya suatu perbuatan. Suatu perbuatan melawan hukum diawali oleh suatu perbuatan dari si pelakunya. Perbuatan disini meliputi perbuatan aktif (berbuat sesuatu) maupun pasif (tidak berbuat sesuatu), padahal secara hukum orang tersebut diwajibkan untuk patuh terhadap perintah undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan (*public order and morals*)

1. Perbuatan tersebut melanggar hukum. Manakala pelaku tidak melaksanakan apa yang diwajibkan oleh undang-undang, ketertiban umum dan atau kesusilaan, maka perbuatan pelaku dalam hal ini dianggap telah melanggar hukum, sehingga mempunyai konsekuensi tersendiri yang dapat dituntut oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

2. Adanya kerugian bagi korban. Yang dimaksud dengan kerugian, terdiri dari kerugian materil dan kerugian immateril. Akibat suatu perbuatan melanggar hukum harus timbul adanya kerugian di pihak korban, sehingga membuktikan adanya suatu perbuatan yang melanggar hukum secara luas.
3. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian. Hubungan kausal merupakan salah satu ciri pokok dari adanya suatu perbuatan melanggar hukum. Perbuatan melanggar hukum dalam hal ini harus dilihat secara materil. Dikatakan materil karena sifat perbuatan melanggar hukum dalam hal ini harus dilihat sebagai suatu kesatuan tentang akibat yang ditimbulkan olehnya terhadap diri pihak korban. Untuk hubungan sebab akibat ada 2 (dua) macam teori, yaitu teori hubungan faktual dan teori penyebab kira-kira. Hubungan sebab akibat (*causation in fact*) hanyalah merupakan masalah fakta atau apa yang secara faktual telah terjadi. Sedangkan teori penyebab kira-kira adalah lebih menekankan pada apa yang menyebabkan timbulnya kerugian terhadap korban, apakah perbuatan pelaku atau perbuatan lain yang justru bukan dikarenakan bukan suatu perbuatan melanggar hukum. Namun dengan adanya suatu kerugian, maka yang perlu dibuktikan adalah hubungan antara perbuatan melanggar hukum dengan kerugian yang ditimbulkan.³⁴

³⁴ Sakkirang Sriwaty, *Hukum Perdata*, Teras, Yogyakarta, 2011, Hlm.135

BAB III

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KEMBALIAN DALAM BENTUK UANG YANG DIDONASIKAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terhadap Pengembalian Uang dalam Bentuk Donasi.

Transaksi yang dilakukan pada saat melakukan pembelian di mini market tanpa kita sadari ternyata telah lahir perjanjian jual beli antara konsumen dan penjual yang sedang melaksanakan transaksi tersebut. Perjanjian jual beli akan mengikatnya para pihak yang telah bersepekat esensial dan aksidentalita dari perjanjian. Hal ini terjadi karena walaupun para pihak telah sepekat terhadap barang dan harga, namun jika terjadi hal lain yang tidak disepakati oleh para pihak sebenarnya tidak dapat terjadi karena tidak tercapainya sebuah kesepakatan antara para pihak.

Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan konsumen adalah “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”

Sedangkan Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dijelaskan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Rupiah merupakan mata uang yang sah, yang berlaku di Indonesia, sehingga ketika kita berbelanja digunakanlah mata uang, yaitu Rupiah,

berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Mata Uang dijelaskan bahwa “Mata Uang adalah uang yang dikeluarkan oleh Negara Kesatuan Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Rupiah.”

Pasal 21 (1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Mata Uang dijelaskan bahwa Rupiah wajib digunakan dalam:

- a. setiap transaksi yang mempunyai tujuan pembayaran;
- b. penyelesaian kewajiban lainnya yang harus dipenuhi dengan uang; dan/atau
- c. transaksi keuangan lainnya yang dilakukan di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam wawancara yang dilakukan di yayasan perlindungan konsumen pada tanggal 12 Juli di dapatkan hasil sebagai berikut :

“Prinsip mutlak adalah prinsip yang kerap digunakan oleh UUPK. Prinsip ini adalah bentuk khusus dari perbuatan melawan hukum, yaitu prinsip pertanggung jawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan kepada kesalahan. Tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum itu. Karenanya, dalam prinsip tanggung jawab mutlak beban pembuktian terhadap pelanggaran berada ditangan pelaku usaha.”³⁵

Proses penentuan pertanggungjawaban harus melihat beberapa hal, sebagai berikut ini:

1. Terdapat hak konsumen yang dilanggar dengan tindakan pelaku usaha dalam pengalihan uang kembalian konsumen kedalam bentuk donasi;

³⁵ Fahmiwati, Ketua yayasan Perlindungab Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada tanggal 12 Juli 2024)

2. Adanya kewajiban pelaku usaha yang tidak terpenuhi atas informasi donasi tersebut.

Jika kedua hal di atas telah terpenuhi secara utuh maka pelaku usaha atau penjual disini dapat dimintai pertanggungjawaban akibat pengalihan uang kembalian tersebut. Meskipun dalam transaksi jual beli yang terjadi antara para pihak tidak menjelaskan bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha, akan tetapi Pasal hal tersebut tertuang dalam Pasal 1494 KUHPPerdata yang menyatakan bahwa: “Meskipun telah diperjanjikan bahwa si penjual tidak akan menanggung suatu apapun, namun ia tetap bertanggung jawab tentang apa yang berupa akibat dari suatu perbuatan yang dilakukan olehnya, segala perjanjian yang bertentangan dengan ini adalah batal.”

“Setiap karyawan dalam hal disini, kariawan mini market haruslah memberikan kenyamanan kepada setiap konsumennya, selain itu ketika kariawan mini market ingin meminta donasi kepada para konsumen, konsumen wajiblah mengetahui dan menyetujui donasi tersebut. Karyawan tersebut tidak boleh untuk diam-diam mendonasikan uang tersebut, walaupun uang yang lebih hanya 100 rupiah. Jika hal ini dilakukan dengan cara diam-diam maka karyawan dapat dimintai pertanggungjawaban, karena telah melakukan kesalahan yang merugikan konsumen.”³⁶

Dalam wawancara yang dilakukan di Indomaret simpang surabaya pada tanggal 28 Juni 2024 dengan karyawan Indomaret dijelaskan bahwa :

³⁶ Fahmiwati, Ketua yayasan Perlindungab Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada tanggal 12 Juli 2024)

“Para pekerja Indomaret disini melakukan donasi karena adanya suruhan langsung dari kantor pusat, hasil donasi ini digunakan untuk membantu masyarakat, contohnya seperti masyarakat yang berdampak bencana alam. Untuk jumlah setiap donasi sendiri juga bisa di cek di internet, disana dijelaskan berapa jumlah donasi yang masuk, dan donasi yang digunakan untuk apa saja.”³⁷

“Pada saat melakukan donasi, disini sebelumnya telah menanyakan terlebih dahulu kepada konsumen, apakah diizinkan untuk memberikan uang lebih belanjaan untuk di donasikan atau tidak, jadi tidak dapat semene-mena terhadap uang lebih yang telah dibelanjakan, jadi ketika konsumen telah menyetujui barulah donasi dapat dilaksanakan.”³⁸

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dijelaskan bahwa apa saja kewajiban pelaku usaha, yaitu :

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- 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

³⁷ Rangga, pegawai indomaret simpang surabaya (wawancara dilakukan pada tanggal 28 Juni 2024)

³⁸ Rangga, pegawai indomaret simpang surabaya (wawancara dilakukan pada tanggal 28 Juni 2024)

- 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.

Berdasarkan penjelasan-tersebut jelas bahwa konsumen haruslah diberi tahu terkait dengan pengembalian uang, apakah konsumen setuju atau tidak untuk mendonasikan uang tersebut atau tidak jika ada kelebihan pembayaran. Akan tetapi terdapat juga para konsumen yang tidak mengetahui uang pengembalian tersebut di donasikan, hal ini karena pegawai mini market yang tidak memberi tahu jumlah kembalian uang, walaupun hanya ratusan rupiah.

“Ketika berbelanja untuk membeli kebutuhan di mini market, ada terkadang oleh pegawai mini market memberi tahu terkait kembalian uang dalam ratusan rupiah, namun ada beberapa kali juga ketika ada kembalian oleh pegawai mini market nya tidak diberi tahu, dan langsung diberikan jumlah kembalian bulat.”³⁹

Hal serupa juga di rasakan oleh konsumen lainnya, yang berbelanja di mini market yang mana uang kembalian ratusan rupiah tidak dikembalikan, “Terkadang ketika melakukan pembelian ada di tanyakan apakah uang ini mau untuk di donasikan atau tidak, namun juga ada beberapa kali tidak ditanyakan, dan langsung dikembalikan uang tanpa ada uang dengan jumlah ratusan rupiah.”⁴⁰

³⁹ Fajar, Konsumen yang berbelanja di mini market (wawancara dilakukan pada tanggal 15 Juli 2024)

⁴⁰ Andi, Konsumen yang berbelanja di mini market (wawancara dilakukan pada tanggal 15 Juli 2024)

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dijelaskan bahwa apa saja hak-hak sebagai konsumen :

Pasal 4

Hak konsumen adalah :

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan bunyi Pasal tersebut konsumen memiliki beberapa hak, salah satunya adalah hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, namun dengan tidak memberi tahu apakah kembalian uang tersebut di donasikan atau tidak, hal ini membuat perbuatan pegawai tersebut, bertentangan dengan Pasal ini.

Untuk perlindungan hukum oleh pelaku usaha terhadap para konsumen, telah diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dijelaskan bahwa :

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa

pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan bunyi Pasal tersebut untuk perlindungan hukum kepada konsumen telah dijelaskan, sehingga bagi para konsumen yang merasakan keberatan dapat meminta ganti rugi kepada pengusaha, dengan batas waktu selama 7 (tujuh) hari setelah melakukan transaksi jual beli, namun hal ini tidak menutup kemungkinan akan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Selain hal tersebut diatas konsumen juga dapat melakukan suatu kehendak berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang perlindungan konsumen yang mana dijelaskan sebagai berikut

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

B. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Pengalihan Uang Kembalian Donasi.

Dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, seorang pelaku usaha cukup memiliki haruslah memiliki rasa tanggung jawab terhadap hak-hak konsumen, sehingga hak konsumen dapat dilindungi, selain itu seorang pengusaha juga haruslah memberikan informasi secara detail kepada konsumen, sehingga tidak menimbulkan penyesatan informasi. Hal ini agar para pengusaha di percayai oleh para konsumennya sehingga menghasilkan royalti konsumen kepada pelaku usaha tersebut. Perbuatan pelaku usaha yang seringkali merugikan konsumen tetapi tidak disadari oleh konsumen itu sendiri, yakni pengalihan bentuk uang kembalian konsumen ke dalam bentuk lain seperti dengan sistem donasi, tanpa sepengetahuan konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dijelaskan bahwa :

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Pelaku usaha adalah setiap orang 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.

“Setiap pelaku usaha haruslah bertanggung jawab terhadap hak-hak konsumen, apabila terdapat pelaku usaha yang melakukan pelanggaran hukum, hal ini bisa untuk di tindak lanjuti, baik konsumen ingin melaporkan pengusaha

tersebut, atau konsumen hanya ingin meminta ganti kerugian.”⁴¹

“Cukup sulit ketika berbelanja di mini market, ketika pada saat pengembalian, karena harga yang di tawarkan menggunakan ratusan, contohnya saja seperti membeli air mineral kurang lebih dengan harga Rp. 4.600.00 (empat ribu enam ratus rupiah) sehingga ketika transaksi telah dilakukan, maka pegawai mini market mengatakan ingin di donasikan atau tidak, atau malah tidak dikembalikan sisa kembalian 400, jika diberikan uang tunai sejumlah Rp. 5.000.00 (lima ribu rupiah).”⁴²

“Ketika saat berbelanja di Mini market biasanya barang yang di tawarkan adalah dengan ujung ratusan rupiah, sehingga kembalian yang tidak memiliki jumlah uang yang ada, tidak di kembalikan, misalnya uang Rp. 200 (dua ratus rupiah), tapi terkadang oleh pegawai mini market tersebut dipertanyakan apakah uang kembalian ingin di jadikan donasi atau tidak.”⁴³

“Pelaku usaha yang melakukan pengalihan uang kembalian konsumen kedalam bentuk donasi tanpa dikehendaki oleh para konsumennya, tentu saja bisa dikatakan sebagai suatu tindakan Perbuatan Melawan Hukum. Karena perbuatan yang dilakukan oleh pelaku usaha merugikan konsumen, sehingga jika konsumen berkehendak dapat saja mengajukan gugatan.”⁴⁴ Yang dimana bentuk pelanggarananya, diantara lain:

⁴¹ Fahmiwati, Ketua yayasana Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada tanggal 12 Juli 2024)

⁴² Lukman, Konsumen yang berbelanja di mini market (wawancara dilakukan pada tanggal 15 Juli 2024)

⁴³ Teuku Akmal, Konsumen yang berbelanja di mini market (wawancara dilakukan pada tanggal 20 Agustus 2024)

⁴⁴ Fahmiwati, Ketua yayasana Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada tanggal 12 Juli 2024)

1. Pelanggaran terhadap kewajiban untuk memberikan uang kembalian, hal ini diatur dalam Pasal 1360 KUHPdata dan Pasal 4 huruf b UUPK, yang menekankan bahwa Konsumen berhak atas barang atau jasa yang dibelinya harus sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diperjanjikan.
2. Pelanggaran terhadap pelayanan yang benar dan jujur terhadap kegiatan tata cara pemungutan sumbangan yang dananya berasal dari hasil uang kembalian konsumen. Jika pelaku usaha melanggar hal tersebut maka pelaku usaha dapat dikenai ketentuan Pasal 4 huruf g UUPK tentang hak yang dimiliki konsumen, Pasal 7 huruf a UUPK tentang kewajiban pelaku Usaha dan Pasal 7 huruf c UUPK tentang kewajiban pelaku usaha yang harus melayani konsumen dengan benar dan jujur.

Pasal 1457 KUHPdata menerangkan pengertian jual beli sebagai berikut: “Perjanjian jual beli merupakan suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”. Perjanjian jual beli pada umumnya merupakan perjanjian konsensual karena mengikat para pihak saat terjadinya kesepakatan para pihak tersebut mengenai unsur *esensial* dan *aksidental* dari perjanjian. Dikatakan adanya kesepakatan mengenai unsur *esensial* dan *aksidental*, karena walaupun para pihak sepakat mengenai barang dan harga, jika ada hal-hal lain yang tidak disepakati yang terkait dengan perjanjian jual beli tersebut jual beli tetap tidak terjadi karena tidak tercapai kesepakatan.

“Pelaku usaha tentu saja bertanggung jawab secara penuh terhadap perlindungan konsumen, hal ini telah diatur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen, dimana tanggung jawab yang di peroleh bisa dari mendapatkan ganti kerugian dari pelaku usaha, ketika konsumen tidak menghendaki donasi tersebut, karena ketika salah satu pihak tidak sepakat, maka jual beli tersebut bisa dikatakan tidak dapat terjadi.”⁴⁵

Dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terkait dengan perlindungan konsumen sebagaimana telah dijelaskan diatas, maka tanggung jawab oleh pelaku usaha yang melakukan perbuatan ini adalah pelaku usaha wajib mengganti kerugian yang dirasakan oleh konsumen, hal ini dikarenakan tidak terjadinya kesepakatan antara dua belah pihak. Dari hal tersebut dapat kita tarik kesimpulan bahwa antara perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha menjadi sesuatu keadaan yang tidak dapat dipisahkan.

“Jika konsumen merasa dirugikan, bisa saja mereka membuat pengaduan kepada yayasan konsumen, dan akan di bantu oleh yayasan, akan tetapi untuk saat ini belum ada konsumen yang memberikan pengaduan kepada yayasan konsumen terkait pengembalian uang dalam bentuk donasi, hal ini mungkin terjadi karena kerugian yang diakibatkan hanya ratusan rupiah.”⁴⁶

⁴⁵ Fahmiwati, Ketua yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada tanggal 12 Juli 2024)

⁴⁶ Fahmiwati, Ketua yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada tanggal 12 Juli 2024)

C. Akibat Tidak Terpenuhinya Hak Atas Kembalian Konsumen dalam Bantuk Uang yang didonasikan.

Dalam Pasal 1457 KUHPdata menjelaskan bahwa “Perjanjian jual beli merupakan suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”

Jual-beli (menurut B.W) adalah suatu perjanjian bertimbalik yang mana pihak yang satu (penjual) berjanji akan menyerahkan suatu barang, sedang pihak yang lainnya (pembeli) berjanji untuk membayar haga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut. Unsur-unsur pokok dalam perjanjian jual-beli adalah barang dan harga.

Jual beli dianggap sah ketika sudah terjadi kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha terkait dengan barang dan juga harga yang telah ditawarkan, walau baranf yang diinginkan belum dibayar atau dibayat. Ketika sudah terjadi jual beli dan masing-masing pihak telah mencapai kesepakatan maka jual beli meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayarkan. Dengan kesepakatan dimaksudkan bahwa diantara pihak-pihak tercapai persesuaian kehendak, artinya apa yang dikehendaki yang satu juga dikehendaki yang lain.

“Berbelanja di mini market sebenarnya lebih nyaman, karena tempat, pelayanan, dan lebih mudah di cari, karena hampir terdapat di semua tempat,

walaupun harga yang di tawarkan cenderung lebih mahal.”⁴⁷

“ketika pada saat saat melakukan pengalihan uang untuk pengembalian, jika tidak ada persetujuan dari konsumen, maka perbuatan itu cacat kehendak, hal ini terjadi karena seharusnya konsumen memperoleh kembalian sesuai dengan harga yang di terakan, jika pegawai mini market memberikan kembalian yang tidak semestinya tanpa diberitahukan kepada konsumen, hal ini merupakan kesalahan dalam betransaksi, karena dilakukan tanpa adanya kesepakatan antara penjual dan pembelihal dan selanjutnya juga dapat dinyatakan sebagai paksaan sebab konsumen tidak dinyatakan keikhlasan terkait keadaan tersebut 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.”⁴⁸

“Pedagang waralaba pada dasarnya tidak boleh melakukan donasi, karena untuk donasi yang dilakukan haruslah sesuai prosedur yang berlaku, dan untuk Indomaret tidaklah dibenarkan melakukan donasi kepada pelanggan yang membeli disana.”⁴⁹

“Kesepakatan jual beli diantara para pihak terjadi dengan melihat label-label yang telah ditera dalam barang tersebut, dan selanjutnya kami akan memberikan struk kepada konsumen, ketika seandainya terdapat keadaan dengan contoh pengembalian Rp. 345 (tiga ratus empat puluh lima rupiah) maka

⁴⁷ Alfikar, Konsumen yang berbelanja di mini market (wawancara dilakukan pada tanggal 20 Agustus 2024)

⁴⁸ Fahmiwati, Ketua yayasana Perlindungab Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada tanggal 12 Juli 2024)

⁴⁹ Fahmiwati, Ketua yayasana Perlindungab Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada tanggal 12 Juli 2024)

kami akan bertanya kepada konsumen apakah uangnya ingin dikembalikan atau tidak, jika tidak maka akan dikembalikan.”⁵⁰

“Uang yang di tawarkan untuk dilakukan donasi selanjutnya akan di lakukan pengelolaan dengan baik, uang donasi yang dihasilkan akan diberikan untuk kegiatan-kegiatan sosial yang mana hasil donasi dari para konsumen bisa di periksa di Internet, kemana penyaluran dana tersebut.”⁵¹

Supaya kontrak menjadi sah maka para pihak harus sepakat terhadap segala hal yang terdapat di dalam perjanjian pakat sebenarnya merupakan pertemuan antara dua kehendak, di mana kehendak orang yang satu saling mengisi dengan apa yang dikehendaki pihak lain. Kesepakatan selalu diawali dengan adanya penawaran oleh salah satu pihak dan penerimaan oleh pihak yang lain, jika tidak ada penawaran dan penerimaan maka kesepakatan tidak akan terjadi.

Kesepakatan tidak boleh disebabkan adanya kekhilafan (*dwaling*) mengenai hakekat barang yang menjadi pokok persetujuan atau kekhilafan mengenai diri para pihak di dalam persetujuan (Pasal 1321 dan Pasal 1322 KUH Perdata), adanya paksaan (*dwang*) dimana seseorang melakukan perbuatan karena takut ancaman (Pasal 1323 dan Pasal 1324 KUH Perdata), adanya penipuan (*bedrog*) yang tidak hanya mengenai kebohongan tetapi juga adanya tipu muslihat (Pasal 1328 KUH Perdata). Kesepakatan Alasan-alasan tersebut diatas merupakan bentuk dari cacat kehendak. Cacat kehendak tidak hanya

⁵⁰ Rangga, Pewagawai indomaret Simpang Surabaya, (wawancara dilakukan pada tanggal 28 Juni 2024)

⁵¹ Nurul Fauziah, Pegawai Indomaret Linke, (wawancara dilakukan pada tanggal 27 Agustus 2024)

seperti yang dijelaskan diatas, tetapi juga dikarenakan adanya penyalahgunaan keadaan.

“Penyalahgunaan keadaan mampu mengakibatkan sebuah perjanjian tidak mempunyai kekuatan hukum, kalau perjanjian itu diadakan dengan bertolak dari suatu penyebab yang bertentangan dengan moralitas yang baik dan penggunaan keadaan yang menyebabkan pihak konsumen tidak dapat mengambil putusan yang bersifat independent”⁵²

⁵² Fahmiwati, Ketua yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada tanggal 12 Juli 2024)

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum kepada konsumen terhadap kembalian dalam bentuk donasi telah diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang menjelaskan :

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

2. Dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsemen terkait dengan perlindungan konsumen sebagaimana telah dijelaskan diatas, maka tanggung jawab oleh pelaku usaha yang melakukan perbuatan ini adalah pelaku usaha wajib mengganti kerugian yang dirasakan oleh konsumen, hal ini dikarenakan tidak terjadinya kesepakatan antara dua belah pihak.
3. Akibat hukum dari pengambalian uang dalam bentuk donasi adalah jika tidak ada persetujuan dari konsumen, maka perbuatan itu seharusnya dibatalkan, hal ini terjadi karena seharusnya konsumen memperoleh kembalian sesuai dengan harga yang di terakan, jika pegawai mini market memberikan kembalian yang tidak semestinya tanpa diberitahukan kepada konsumen, hal ini merupkan kesalahan dalam betransaksi, karena dilakukan tanpa adanya kesepakatan antara penjual dan pembeli dan selanjutnya juga dapat dinyatakan sebagai paksaan sebab konsumen tidak dinyatakan keikhlasan terkait keadaan tersebut ataupun persetujuannya atas pembulatan yang dilakukan pelaku usaha sehingga uang tersebut yang diberikan tidak secara sukarela melainkan dilakukan sepihak oleh pelaku usaha, sehingga secara tidak langsung ada paksaan.

B. Saran

1. Disarankan kepada konsumen untuk lebih krtisi terhadap pengembalian uang, walaupun jumlah yang diikembalikan tidak besar, dengan hal ini

diharapkan hak-hak konsumen akan lebih dilindungi lagi.

2. Disarankan kepada Pengusaha yang bergerak dalam bidang usaha ritel atau pasar modern yang salah satu wujudnya ialah mini market untuk tidak lagi membuat sesuatu yang merugikan konsumen dengan cara penyalahgunaan keadaan kepada para konsumen dengan memberi tahukan jumlah lebih uang kembalian
3. Disarankan kepada pelaku usaha untuk menerapkan harga pada produk barang sebaiknya dengan nominal yang bulat agar konsumen tidak lagi tersesat dan tertipu oleh promosi yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.

Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008.

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

Janus Sidabolok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.

Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal hukum (suatu pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, 2019.

Moegni, M.A. Djojodirjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1979.

Munir Fuadi, *Perbuatan Melawan Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005

Murni Tukiman, *Perlindungan Anak terhadap segala bentuk ketelantaran kekerasan dan eksploitasi. Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Anak dilihat dari segi Pembinaan terhadap generasi muda*, PT. Binakerja, Jakarta, 2010.

Nasution, Az, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, ctk. Pertama, Daya Widya, Jakarta, 1999.

Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 2011.

Rachmat Setiawan, *Tinjauan Elementer Perbuatan Melanggar Hukum*, Alumni, Bandung, 1982.

\Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, Cet. 2, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2003.

Sadar, M, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012.

Sakkirang Sriwaty, *Hukum Perdata*, Teras, Yogyakarta, 2011.

Salim H.S., *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk, Petama, Pt Grasindo, Jakarta, 2000

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013.

B. Karya Ilmiah/Jurnal

Ade Nurmansyah, *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pengalihan Uang Kembali Oleh Pelaku Usaha Indomaret di Kabupaten Tegal*, Fakultas Hukum, Universitas Pancasakti Tegal, Tegal, 2020.

I Gusti Agung Istri Maharani & Ida Bagus Djaja, “Kegiatan Usaha dan Perkembangan Minimarket Di Kabupaten Badung”, *Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Vol.7 No.5, 2013.

Mukhammad Islammudin, “Pengalihan Pengembalian Uang Sisa Belanja Konsumen Retail Wilayah Sidoarjo”, *COURT REVIEW: Jurnal Penelitian Hukum*, Vol. 2, No.1, Januari, 2022.

Nurul Pratiwi, N. P., , *Pengalihan Uang Kembali Pada Transaksi Di Indomaret Kecamatan Bara Kota Palopo: Perspektif Hukum Ekonomi Syariah*, *Jurnal*, Institut agama islam Negeri (IAIN Palopo), (2020)

C. Website

<https://disperindag.sumbarprov.go.id/details/news/9218> (diakses pada hari Senin, Tanggal 1 Januari 2024 pukul 12.00 WIB)

<http://etheses.iainkediri.ac.id/2286/3/931201514%20bab2.pdf> (diakses pada hari Senin, Tanggal 1 Januari 2024 pukul 12.10 WIB)

D. Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang dan Barang.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Mata Uang dijelaskan bahwa

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata

Permendag Nomor 53 Tahun 2008 Tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan
Pasar Tradisional Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern