

PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN ATAS PENGALIHAN UANG KEMBALIAN MENURUT PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Moh. Nur Ramadhan, Sutarman Yodo, Rahmia Rachman

^aFakultas Hukum, Universitas Tadulako

ramalugas333@gmail.com

^aFakultas Hukum, Universitas Tadulako

sutarmanyodo23@gmail.com

^aFakultas Hukum, Universitas Tadulako

rahmiarachman45@gmail.com

Coresponden author e-mail: ramalugas333@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the legal protection afforded to consumers in the practice of substituting cash change with goods and to assess the liability of business actors for such practices. The research employs an empirical legal research method, with primary data collected through direct interviews with informants from several modern retail outlets, including Indomaret, Alfamidi, BNS Mart, and Amar Supermarket. The findings indicate that business actors are legally obligated to return change in full in the form of Indonesian Rupiah, and any substitution of the value of change must be based on the consumer's consent. Replacing cash change with goods without prior consent may be categorized as either a breach of contract or an unlawful act, as it contravenes the principles of honesty, transparency, and good faith in commercial transactions. Field findings also reveal that some business actors have implemented legally compliant mechanisms, such as obtaining prior consent, applying rounding practices, or offering donation programs. Therefore, consumer protection requires business actors to fulfill both their legal and moral responsibilities to ensure that consumers' rights are not infringed, even when the amount of change in question is relatively small

Keywords: *Change Transfer, Business Actors, Consumer Protection, Rupiah, Legal Responsibility*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik pengalihan uang kembalian dengan barang serta menilai tanggung jawab pelaku usaha atas tindakan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris, dengan pengumpulan data primer melalui wawancara langsung dengan informan dari beberapa ritel modern, seperti Indomaret, Alfamidi, BNS Mart, dan Swalayan Amar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha pada dasarnya memiliki kewajiban hukum untuk mengembalikan uang kembalian secara utuh dalam bentuk Rupiah, dan setiap pengalihan nilai kembalian harus didasarkan pada persetujuan konsumen. Penggantian uang kembalian dengan barang tanpa persetujuan dapat dikategorikan sebagai wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum karena bertentangan dengan prinsip kejujuran, transparansi, dan itikad baik dalam transaksi. Temuan lapangan juga menunjukkan bahwa beberapa pelaku usaha telah menerapkan mekanisme yang sesuai hukum, seperti meminta persetujuan terlebih dahulu, melakukan pembulatan, atau menggunakan program donasi. Dengan demikian, perlindungan konsumen menuntut pelaku usaha untuk memenuhi tanggung jawab hukum dan moralnya agar hak konsumen tidak dirugikan, meskipun nilai uang kembalian yang dipersoalkan relatif kecil.

Keywords: *Pengalihan Uang Kembalian, Pelaku Usaha, Perlindungan Konsumen, Rupiah, Tanggung Jawab Hukum*

I.PENDAHULUAN

Transaksi jual beli merupakan pilar utama yang menggerakkan roda perekonomian. Hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen harus terpenuhi secara seimbang. Kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba (*profit*) dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu (Mohammad Ikbali, 2015). Hubungan yang demikian seringkali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya. Konsumen biasanya berada dalam posisi yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi mempunyai posisi yang kuat. Oleh karena itu, diperlukan seperangkat aturan hukum yang dapat melindungi atau memberdayakan konsumen. Perlindungan konsumen merupakan hak warga negara yang pada sisi lain merupakan kewajiban negara untuk melindungi warga negaranya, khususnya atas produk yang halal dan baik. Sehingga dalam menentukan aturan hukum tersebut diperlukan adanya campur tangan negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. (Yessy Kusumadewi, 2022)

Perdagangan atau jual beli juga merupakan bukti bahwa sesama manusia saling membutuhkan satu sama lain. Masyarakat luas pada umumnya tidak pernah lepas dari segala aktivitas antara satu masyarakat dengan masyarakat lainnya, salah satu hubungan timbal balik antara sesama masyarakat adalah kegiatan jual beli. Kegiatan jual beli, terdapat dua orang atau lebih yang biasanya sering disebut dengan konsumen dan pelaku usaha. Dewasa ini, semakin berkembangnya zaman maka semakin banyak pula sesuatu yang tertinggal, seperti halnya nilai mata uang. Semakin kecilnya nilai mata uang negara, hal itu berdampak pada nilai uang koin di perekonomian sekarang. Hal ini dapat dilihat dari semakin jarang terlihatnya uang koin di peredaran transaksi yang terjadi di kalangan masyarakat itu menjadi bukti, bahwa uang koin sudah sangat jarang dipergunakan dalam transaksi apapun di supermarket maupun di retail-retail terkecil sekalipun. Hal ini membuat para pelaku usaha malas untuk menyediakan uang koin untuk uang kembalian. Ini yang menjadi salah satu masalah dalam sistem pengembalian uang kembalian terhadap pelanggan, yaitu dimana konsumen diminta untuk menukarnya dengan permen. Seharusnya pelanggan mendapatkan uang kembalian seutuhnya dalam bentuk uang kertas dan uang koin (Mario Agusta, 2023).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) mengatur mengenai hak-hak konsumen, yang disebutkan dalam Pasal 4. Praktik pemberian uang sisa belanja dengan barang telah melanggar ketentuan Pasal 4 huruf (b) UUPK, yang mana adanya pemberian uang sisa belanja dengan barang dagangan menjadikan konsumen mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan nilai tukar.

UUPK secara eksplisit menggaris bawahi berbagai hak dasar konsumen, atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai. Praktik pengalihan uang kembalian dengan barang ini berpotensi melanggar beberapa ketentuan dalam UUPK, terutama terkait dengan hak konsumen untuk memilih barang dan atau jasa serta kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

Menurut Pasal 1457 KUHPerdara, perjanjian jual beli adalah perjanjian di mana satu pihak berkomitmen untuk memberikan suatu barang dan pihak lain berkomitmen

untuk membayar harga yang telah disepakati. Proses transaksi jual beli melibatkan beberapa tahapan bagi konsumen. Tahapan pertama adalah pra-transaksi, di mana pelaku usaha berusaha meyakinkan konsumen bahwa produk mereka memiliki kualitas yang terjamin atau konsumen mungkin datang sendiri karena barang atau jasa yang mereka butuhkan tidak tersedia di tempat lain. Setelah terjadi kesepakatan, yaitu saat konsumen membayar harga barang atau jasa tersebut, barang atau jasa tersebut menjadi milik konsumen. Namun, seringkali terjadi permasalahan terkait hak konsumen yang diabaikan dalam tahap transaksi ini. Perilaku pelaku usaha di industri retail yang memberikan permen sebagai pengganti uang kembalian kepada konsumen seringkali didasari oleh alasan ketidakterersediaan uang koin dan merupakan tindakan yang diambil atas kebijakannya sendiri. (Meriza Elpha Darnia, 2023)

Pada pelaksanaannya hubungan antara konsumen dan pelaku usaha tidak sesuai dengan UUPK. Namun Ketika konsumen membelanjakan uang mereka pada supermarket kadang-kadang terjadi dimana petugas supermarket atau kasir dalam memberikan uang kembalian tidak sesuai dengan yang seharusnya diterima dengan alasan tidak ada uang kembalian dalam bentuk recehan yang akhirnya dimana konsumen diminta untuk menukarnya dengan permen. Tentu ini konsumen sangat tidak nyaman dan hak mereka atas uang kembalian tidak terpenuhi dan pelaku usaha melalaikan tanggung jawabnya terhadap konsumen. Tidak terpenuhinya hak atas uang kembalian dalam transaksi jual beli memiliki akibat hukum dimana transaksi tersebut dapat dibatalkan melalui putusan pengadilan dan bagi pelaku usaha tindakan tersebut melanggar Undang-undang Konsumen dan Undang-undang mengenai mata uang. (Sudiarni, 2023)

Fenomena pengembalian uang belanja dengan permen atau barang sejenis lainnya telah menjadi tren yang cukup lama dikeluhkan oleh konsumen. Meskipun konsumen berhak menolak, namun jarang sekali dilakukan oleh konsumen. Bahkan larangan untuk transaksi yang menggunakan selain rupiah dilarang oleh UU BI, bahwa alat pembayaran yang sah adalah rupiah. Tidak tersedianya uang receh menjadi alasan klasik pelaku usaha untuk melakukan penggantian dengan permen, alasan ini tidak dapat dijadikan alasan pembenar karena Bank Indonesia sudah menyediakan uang logam pecahan kecil untuk kembalian. (Hariyanti, 2021) Keluhan serupa tersebut banyak terjadi di kota kota besar, salah satunya hal itu juga terjadi kepada seorang pengunjung minimarket di kota malang, provinsi jawa timur. kejadian tersebut sempat viral di akun sosial media video tiktok, dimana seorang perempuan yang keberatan dengan kasir karena uang kembaliannya di Ganti dengan permen, Video berdurasi 1 menit 32 detik itu memperlihatkan perdebatan alot antara kasir minimarket dengan seorang perempuan. Dikarenakan konsumen yang bersangkutan tampak tidak bersedia uang kembaliannya diganti dengan permen.

Secara hukum, pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajiban untuk memberikan uang kembalian secara utuh dapat dikualifikasikan melakukan wanprestasi, karena tidak menjalankan isi perjanjian jual beli sesuai dengan apa yang telah disepakati secara implisit dalam transaksi (Humala Sitinjak, 2023). Di sisi lain, tindakan pelaku usaha yang secara sepihak mengganti uang kembalian dengan barang tanpa persetujuan konsumen juga dapat dinilai sebagai bentuk perbuatan melawan hukum (PMH) sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara, karena menimbulkan kerugian bagi konsumen dan bertentangan dengan kewajiban hukum untuk menghormati hak konsumen. (Titin Apriani, 2021) Oleh karena itu, praktik ini tidak hanya melanggar UUPK dan UU Mata Uang, tetapi juga menimbulkan tanggung jawab perdata bagi pelaku usaha, baik dalam

bentuk penggantian kerugian maupun konsekuensi hukum lain atas wanprestasi dan/atau PMH yang dilakukan.

Semakin kecilnya nilai nominal mata uang rupiah, hal itu berdampak pada semakin sedikitnya jumlah uang koin yang beredar di masyarakat. Memang di sini tidak sedang membahas masalah keekonomian uang pecahan koin, namun lebih menyorot pada fenomena yang sering terjadi pada cadangan uang koin yang dimiliki oleh pelaku usaha. Oleh sebab itu di sinilah letak permasalahannya, pada kenyataannya banyak konsumen yang mengalami kejadian kurang menyenangkan terkait dengan uang koin jika berurusan dengan transaksi di supermarket. Hal itu terjadi pada konsumen harus membeli sesuatu, dan ternyata uang kembaliannya oleh penjual bukannya di berikan dalam uang koin, melainkan diganti dengan seenaknya sendiri dengan permen.

Produsen dan konsumen tentu tahu dan mengerti tentang hak-hak dan kewajiban masing-masing dalam konteks jual beli atau transaksi lainnya, akan tetapi terkadang produsen suka melanggar ketentuan hukum yang berlaku. Hal ini sebabkan kurang ditegakkannya hukum oleh aparaturnya penegak hukum, sehingga masyarakat merasa, bahwa hukum dibuat justru untuk melindungi kepentingan pemilik modal. Memang, sebenarnya uang koin yang ditukarkan dalam bentuk permen tersebut tidak bernilai besar, namun hal tersebut membuat mental dari pada pelaku usaha menjadi tidak bisa memahami konsumennya, namun tidak sedikit pula konsumen yang banyak mengeluh atas kejadian tersebut. Sebab, uang koin yang seharusnya diterima oleh konsumen tersebut memiliki kegunaan tersendiri oleh mereka, misalnya untuk memberikan sedekah. Jika ditelusuri lebih jauh, konsumen ternyata tidak hanya dihadapkan pada persoalan tentang lemahnya pengetahuan mengenai hak-hak konsumen, namun faktor lain yang menyebabkan konsumen/pelanggan tidak mendapatkan kesempatan untuk mengeluh atau memilih.(Syaharie Jaang, 2023)

Melihat dari contoh permasalahan di atas, wajar jika konsumen merasa dirugikan, dan tidak bisa dipungkiri jika kedua belah pihak sepakat, bentuk transaksinya adalah sah. Namun, karena konsumen memiliki hak untuk menuntut pertukaran sesuai dengan haknya, pelaku ekonomi tidak boleh mengabaikan hal tersebut karena pecahannya kecil, sebab konsumen berhak meminta uang kembalian sesuai dengan haknya.(Ummul Khairun Nisa,Asrul Hidayat, 2024)

II.METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empris. Penelitian hukum empiris mengkaji hukum yang dikonsepskan sebagai perilaku nyata (*actual behavior*), sebagai gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami setiap orang dalam kehidupan bermasyarakat. Penelitian hukum empiris adalah penelitian yang menganalisis tentang penerapan hukum dalam kenyataannya terhadap individu, kelompok, masyarakat, lembaga hukum dalam masyarakat dengan menitikberatkan pada perilaku individu atau masyarakat, organisasi atau lembaga hukum dalam kaitannya dengan penerapan atau berlakunya hukum(Qadriani Arifuddin, 2025).

III.HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Pengalihan Uang Kembalian Menurut Peraturan Perundang-Undangan

Masyarakat saat ini memang lebih banyak memilih untuk berbelanja di supermarket yang sekarang banyak ditemukan di banyak tempat. Mereka merasa lebih

nyaman dan lebih praktis bila berbelanja di supermarket, tidak perlu susah payah menawar, dan tidak harus merasakan pengapnya udara pasar. Kehadiran para pelaku usaha ini, bagi konsumen di Indonesia di satu sisi memang sangat menggembirakan.

Perkembangan pesat sektor ritel modern di Indonesia, yang ditandai dengan menjamurnya tempat perbelanjaan seperti minimarket dan swalayan (contohnya Indomaret, Alfamidi, BNS mart, dan Swalayan Amar 2), telah menghadirkan beragam kemudahan bagi konsumen. Namun, kemudahan ini seringkali diikuti oleh berbagai isu yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen. Salah satu praktik yang menjadi perhatian adalah isu pengalihan uang kembalian dengan barang dalam transaksi jual beli. Praktik ini berpotensi melanggar hak konsumen untuk menerima nilai yang utuh dan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kembalian sesuai dengan harga yang dibayarkan. Oleh karena itu, pembahasan ini akan difokuskan pada tinjauan perlindungan hukum terhadap hak konsumen terkait praktik pengalihan kembalian di ritel modern. Praktek pengalihan uang sisa hasil pembelian sudah tidak asing lagi bagi masyarakat dan umumnya diterapkan dalam sistem transaksi di supermarket, swalayan, serta berbagai tempat perbelanjaan lainnya. Namun, masih banyak masyarakat yang belum memahami dengan jelas mengenai praktik pembulatan atau penggenapan uang kembalian tersebut (Itra Saleh, 2023).

Konsumen seringkali menyatakan keberatan atau menunjukkan ketidaksetujuan apabila uang kembalian mereka dikonversi menjadi barang atau permen. Prinsip hukum perdata menyatakan bahwa transaksi jual beli dinyatakan sah apabila terdapat kesepakatan kehendak (*consensus of will*) di antara para pihak yang melakukan perikatan. Oleh karena itu, jika konsumen menyatakan penolakan atau tidak memberikan persetujuan untuk substitusi kembalian dengan komoditas lain, maka kasir (sebagai representasi pelaku usaha) berkewajiban untuk mengembalikan nilai tunai yang menjadi hak konsumen. Sebaliknya, apabila konsumen memberikan persetujuan secara eksplisit pada saat transaksi, yang mencerminkan adanya kesepakatan kehendak yang didasari pada asas kebebasan berkontrak, maka substitusi kembalian dengan barang atau permen tersebut dapat dianggap sah dan dibenarkan secara hukum.

Berdasarkan pengalaman penulis sebagai konsumen di ritel modern mengindikasikan adanya praktik yang berpotensi melanggar hak konsumen. Penulis pernah melakukan pembelian produk senilai Rp6.700,00 dan membayar dengan uang tunai sebesar Rp20.000,00. Secara yuridis, konsumen berhak menerima uang kembalian senilai Rp13.300,00. Namun, kasir hanya menyerahkan kembalian sebesar Rp13.000,00 dan secara sepihak menggantinya dengan satu buah permen, tanpa didahului permintaan persetujuan eksplisit dari penulis.

Tindakan pelaku usaha yang mengganti nilai tunai kembalian dengan barang permen tanpa adanya kesepakatan tersebut merupakan pelanggaran terhadap Pasal 7 UUPK, khususnya terkait kewajiban beritikad baik dan memberikan informasi yang benar. Secara hukum, praktik ini dapat dikategorikan sebagai Wanprestasi atas perikatan jual beli yang telah terjadi dan berpotensi menjadi Perbuatan Melawan Hukum. Dengan demikian, konsumen yang dirugikan berhak untuk menuntut pengembalian penuh nilai kembalian yang kurang atau meminta ganti rugi dari pelaku usaha atas kerugian yang ditimbulkan (Agus Wirayasa, 2024). Selain pengalaman pribadi tersebut, penulis juga melakukan pengamatan terhadap perilaku transaksi konsumen lain di minimarket yang sama. Dari hasil pengamatan, terlihat bahwa kasir tetap mengembalikan uang kepada konsumen sesuai nominal pecahan yang tersedia, namun sebelum itu biasanya menanyakan apakah konsumen bersedia mendonasikan uang kembalian mereka atau

biasa di gantikan dengan permen. Jika konsumen menolak, maka kasir akan tetap memberikan uang kembalian dengan dilebihkan dari jumlah yang seharusnya diterima oleh konsumen.

Berdasarkan temuan di lapangan, pelaku usaha sering kali tidak menyadari bahwa tindakan mereka mengganti uang kembalian dengan permen tanpa persetujuan konsumen merupakan pelanggaran terhadap hukum perlindungan konsumen. Hal ini umumnya terjadi karena pihak pelaku usaha tidak menyediakan uang receh untuk kembalian. Di sisi lain, sebagian konsumen yang menyadari haknya pun cenderung mengabaikan hal tersebut karena menganggap nilai uang yang tidak dikembalikan tergolong kecil dan tidak signifikan.

Rendahnya kesadaran konsumen terhadap hak-hak yang dijamin oleh hukum menyebabkan mereka enggan atau tidak mampu mengambil tindakan terhadap pelaku usaha yang merugikan. UUPK dibuat dengan tujuan memberikan perlindungan kepada konsumen dari berbagai bentuk penipuan dan tindakan merugikan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, konsumen yang merasa dirugikan atau haknya tidak dipenuhi berhak mengajukan pengaduan secara tertulis kepada lembaga atau instansi yang berwenang sebagaimana telah diatur dalam undang-undang tersebut untuk mendapatkan perlindungan hukum (Andrian, Sri, Dian Eriani, 2024). Secara hukum, praktik kasir yang memberikan uang kembalian senilai Rp13.000,00 ditambah barang (permen) sebagai pengganti nilai yang seharusnya Rp13.300,00 tanpa persetujuan eksplisit konsumen, memiliki dua implikasi pertanggungjawaban perdata. Pertama, tindakan pelaku usaha (melalui kasir) yang tidak memenuhi kewajiban untuk memberikan uang kembalian secara utuh dikualifikasikan melakukan wanprestasi (cidera janji). Hal ini terjadi karena pelaku usaha tidak menjalankan isi perjanjian jual beli sesuai dengan kesepakatan implisit dalam transaksi, di mana kesepakatan tersebut mencakup kewajiban untuk menunaikan nilai pembayaran secara penuh, baik barang yang dibeli maupun kembaliannya.

Di sisi lain, tindakan pelaku usaha yang secara sepihak mengganti uang kembalian dengan barang tanpa persetujuan konsumen juga dapat dinilai sebagai bentuk perbuatan melawan hukum (PMH), sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata. Praktik ini menimbulkan kerugian materiil bagi konsumen dan bertentangan dengan kewajiban hukum yang diatur dalam Pasal 7 UUPK untuk menghormati hak konsumen, khususnya hak untuk menerima pengembalian uang secara utuh. Oleh karena itu, praktik ini tidak hanya melanggar UUPK, tetapi juga menimbulkan tanggung jawab perdata bagi pelaku usaha, baik dalam bentuk penggantian kerugian maupun konsekuensi hukum lain atas wanprestasi maupun PMH yang dilakukan.

Peraturan perundang-undangan juga diatur mengenai berbagai jenis hak yang dimiliki oleh konsumen agar mereka dapat menyadari apabila terjadi pelanggaran terhadap hak-hak tersebut. Dengan demikian, konsumen diharapkan mampu mengambil tindakan yang tepat dan tidak pasif ketika mengalami kerugian akibat perbuatan pelaku usaha. Adapun hak-hak konsumen antara lain: pertama, memperoleh jaminan keselamatan dan keamanan dalam menggunakan suatu produk; kedua, memiliki kebebasan untuk memilih produk sesuai dengan keinginannya; ketiga, mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk; keempat, memperoleh perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif; kelima, berhak atas ganti rugi apabila mengalami kerugian; dan keenam, berhak untuk menyampaikan pendapat atau keluhan terkait produk maupun pelayanan yang diterima.

Berdasarkan Pasal 4 huruf d UUPK yang menyebutkan “hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan” yang berkaitan dengan hak konsumen untuk menerima uang kembalian, dimana uangnya lebih dari yang semestinya digunakan untuk membayar di minimarket, peristiwa yang tidak pantas dapat terjadi di mana kasir mengembalikan sisa uang yang seharusnya diterima konsumen sebagai ganti produk.

Praktik ini sering kali dilakukan karena alasan praktis, terutama ketika pelaku usaha mengalami kesulitan dalam menyediakan uang koin atau pecahan kecil sebagai kembalian. Namun, dari perspektif hukum, praktik ini memunculkan sejumlah persoalan terkait sah atau tidaknya transaksi tersebut.

Berdasarkan UU Mata Uang, Rupiah ditetapkan sebagai satu-satunya alat pembayaran yang sah dan wajib digunakan dalam setiap transaksi di wilayah hukum Indonesia. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa seluruh bentuk pembayaran, baik untuk pelunasan maupun pemberian uang kembalian, harus dilakukan dengan menggunakan Rupiah.

UU Mata Uang menegaskan dalam Pasal 21 ayat (1) bahwa “Setiap orang wajib menggunakan Rupiah dalam setiap transaksi yang mempunyai tujuan pembayaran, penyelesaian kewajiban lainnya yang harus dipenuhi dengan uang, dan/atau transaksi keuangan lainnya di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.”. Dengan konteks transaksi jual beli, uang kembalian yang wajib diserahkan kasir kepada konsumen (misalnya sisa Rp300,00 dalam kasus sebelumnya) merupakan bagian integral dari “penyelesaian kewajiban lainnya yang harus dipenuhi dengan uang.” Tindakan pelaku usaha yang secara sepihak mengganti bagian dari kewajiban Rupiah tersebut dengan barang (permen) merupakan bentuk penolakan terselubung terhadap penggunaan Rupiah dalam penyelesaian kewajiban, sehingga secara literal bertentangan dengan ketentuan wajib penggunaan Rupiah yang ditetapkan oleh Undang-Undang.

Analisis mengenai tanggung jawab pelaku usaha ini berfokus pada isu pengalihan uang kembalian dalam bentuk barang (substitusi komoditas) sebagaimana disoroti dalam rumusan masalah penelitian. Namun, hasil penelitian lapangan yang dilaksanakan di Indomaret Jalan Kemiri, yang merupakan lokus studi kasus, menunjukkan adanya kontradiksi antara isu yang dikaji dengan praktik operasional di lapangan. Praktik substitusi komoditas tersebut tidak dilakukan. Sebaliknya, bentuk pengalihan uang kembalian yang diterapkan Indomaret adalah melalui Dana Sosial (Donasi), sebuah kebijakan yang didasarkan pada prinsip persetujuan konsumen.

Temuan ini semakin diperkuat melalui hasil wawancara dengan Kepala Toko Indomaret, Nurhikmah (23 tahun), yang menjelaskan bahwa praktik pengalihan uang kembalian di gerai tersebut umumnya dilakukan melalui program donasi atau dana sosial, bukan dalam bentuk substitusi barang seperti permen. Ia menegaskan bahwasetiap bentuk pengalihan nilai pembayaran hanya dapat dilakukan apabila konsumen memberikan persetujuan secara jelas pada saat transaksi. Apabila konsumen menolak, maka kasir berkewajiban mengembalikan seluruh uang kembalian secara utuh dalam bentuk uang tunai. Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa pelaku usaha pada tingkat operasional memahami pentingnya prinsip kesepakatan kehendak sebagai syarat sahnya pengalihan nilai pembayaran dalam transaksi ritel (Ibu Nurhikmah, 2025). Praktik meminta persetujuan konsumen sebelum melakukan donasi tersebut mencerminkan upaya pelaku usaha untuk memitigasi risiko pelanggaran hukum, khususnya terkait kewajiban memenuhi hak konsumen atas kembalian sebagaimana diatur dalam UUPK.

Selain itu, Nurhikmah juga menjelaskan mekanisme penanganan kendala operasional, khususnya ketika terjadi kekurangan stok uang kecil dan konsumen menyatakan keberatan untuk berdonasi. Dalam kondisi tersebut, pihak toko menerapkan kebijakan kompensasi secara proaktif melalui pembulatan harga ke atas. Artinya, apabila kasir tidak memiliki pecahan kecil untuk memenuhi kewajiban pengembalian uang, maka pengembalian tetap diberikan secara penuh dengan nilai yang melebihi jumlah seharusnya. Misalnya, apabila konsumen berhak menerima uang kembalian sebesar Rp46.300,00 tetapi stok pecahan kecil tidak tersedia, maka kasir akan mengembalikan Rp46.500,00. Kebijakan ini diterapkan untuk memastikan bahwa tidak ada hak konsumen yang dikurangi dan untuk mencegah terjadinya pelanggaran terhadap ketentuan perlindungan konsumen. Praktik pembulatan ke atas tersebut menunjukkan bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam menyediakan ganti rugi secara langsung (*immediate remedy*), sekaligus mencerminkan upaya menjaga kepatuhan terhadap asas itikad baik dan kewajiban hukum untuk memberikan nilai pembayaran secara utuh kepada konsumen.

Komitmen tersebut menunjukkan upaya nyata pelaku usaha untuk memastikan bahwa seluruh transaksi ritel dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum dan untuk memitigasi potensi sanksi akibat pelanggaran hak konsumen. Nurhikmah menegaskan bahwa pihak toko memiliki kewajiban moral maupun yuridis untuk menghargai hak konsumen, termasuk terhadap nilai kembalian yang sangat kecil sekalipun. Menurutnya, kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan dan pemberian ganti rugi ketika konsumen dirugikan merupakan bagian penting dalam menjaga reputasi serta kepercayaan pelanggan. Dengan demikian, persoalan pelanggaran hak konsumen masih penting untuk ditelaah, khususnya ketika uang kembalian dialihkan tanpa persetujuan yang jelas dari konsumen (Gunawan Arifin, et al. 2022).

Pengalihan barang atau uang kembalian tanpa persetujuan konsumen pada dasarnya merupakan wanprestasi (Pasal 1338 KUHPerdara), karena pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya dalam perjanjian jual beli, yaitu mengembalikan kembalian sesuai jumlahnya. Namun, tindakan tersebut juga bisa menjadi perbuatan melawan hukum (PMH) (Pasal 1365 KUHPerdara) karena pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya dalam perjanjian jual beli, yaitu mengembalikan kembalian sesuai jumlahnya. Namun, tindakan tersebut juga bisa menjadi Perbuatan Melawan Hukum.

Keberadaan persetujuan eksplisit menjadi kunci pembeda. Pada kasus donasi, persetujuan eksplisit meniadakan unsur sepihak, sedangkan pada kasus substitusi barang, ketiadaan persetujuan eksplisit justru menguatkan dalil PMH, karena bertentangan dengan kewajiban hukum untuk bertindak jujur dan benar (Pasal 7 huruf a UUPK). Analisis ini menegaskan bahwa setiap pengalihan nilai, meskipun nominalnya kecil, harus memenuhi standar kesepakatan yang bebas dan tanpa paksaan.

Pelanggaran tersebut berkaitan langsung dengan hak fundamental konsumen. Berdasarkan Pasal 4 huruf h UUPK, konsumen berhak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi jika dirugikan. Secara spesifik, Pasal 21 ayat (1) UU Mata Uang secara tegas mewajibkan penyelesaian kewajiban dalam Rupiah. Oleh karena itu, penggantian uang tunai dengan komoditas tanpa persetujuan merupakan pelanggaran terhadap asas wajib Rupiah, yang menunjukkan bahwa penyelesaian transaksi uang kembalian bukan hanya masalah perdata, tetapi juga masalah hukum publik yang melindungi kedaulatan mata uang.

Dengan demikian, tanggung jawab Indomaret mencakup kewajiban perdata (pengembalian uang utuh dan/atau ganti rugi) dan komitmen moral untuk menjaga

kepercayaan publik. Kebijakan "pembulatan ke atas" menjadi bukti nyata bahwa pelaku usaha menyadari bahwa kegagalan untuk memenuhi hak konsumen atas uang kembalian, bahkan dalam jumlah kecil, dapat dikategorikan sebagai pelanggaran hukum. Tanggung jawab hukum ini tidak hanya bersifat represif (ganti rugi setelah kerugian terjadi), tetapi juga preventif, di mana kebijakan pembulatan ke atas berfungsi sebagai upaya deterensi pelaku usaha untuk memastikan kepatuhan transaksi.

Berdasarkan Hasil penelitian lapangan pada Alfamidi Jalan Guru Tua menunjukkan bahwa praktik penanganan uang kembalian yang dilakukan oleh pelaku usaha memiliki kompleksitas, di mana substitusi dengan barang masih menjadi salah satu opsi yang ditawarkan. Secara yuridis, permen yang digunakan sebagai substitusi kembalian dikategorikan sebagai barang atau komoditas karena memiliki nilai ekonomis dan dapat diperjualbelikan, sehingga relevan dengan fokus penelitian. Urutan kebijakan yang diterapkan saat terjadi kekurangan uang koin, pihak toko akan menawarkan empat pilihan pengalihan kepada konsumen, Kepala Toko Alfamidi, Fitriani (23 Tahun), yang menjelaskan bahwa, ketika terjadi kekosongan uang koin, pihak toko akan menawarkan empat opsi pengalihan uang kembalian secara berurutan kepada konsumen, yang kesemuanya berdasarkan pada prinsip sukarela dan transparansi. Opsi-opsi tersebut meliputi donasi sisa uang, substitusi dengan barang (seperti permen), pengisian saldo (*top-up*) ke aplikasi digital Virgo, atau pembulatan nilai kembalian untuk dilebihkan sesuai dengan hak yang harus diterima oleh konsumen. Kebijakan ini menunjukkan adanya upaya dari pihak toko untuk tetap menjaga keseimbangan antara pelayanan yang efisien dan perlindungan terhadap hak konsumen, dengan tetap memberikan pilihan kepada konsumen sesuai dengan prinsip sukarela dan transparansi dalam setiap transaksi (Ibu Fitriani, 2025).

Opsi pengalihan uang seperti dengan permen, merupakan inisiatif toko yang bertujuan untuk meminimalisir potensi keluhan atau perselisihan dengan konsumen, terutama untuk menghindari reaksi negatif terhadap kekurangan uang koin. Fitriani menekankan bahwa pengalihan uang tersebut ke opsi-opsi yang telah disebutkan, seperti penggantian dengan permen, selalu dilakukan atas dasar persetujuan eksplisit dari konsumen. Kebijakan ini secara keseluruhan menunjukkan adanya inisiatif dan upaya dari pihak toko untuk tetap menjaga keseimbangan antara pelayanan yang efisien dan perlindungan terhadap hak konsumen, dengan tetap memberikan pilihan yang jelas sesuai dengan prinsip sukarela dan transparansi dalam setiap transaksi

Salah satu bentuk tanggung jawab sosial perusahaan yang sering dijumpai di gerai ritel modern adalah program donasi yang dilakukan bersama konsumen. Program donasi ini umumnya ditawarkan kepada pelanggan sebagai bentuk partisipasi dalam kegiatan sosial yang digagas perusahaan. Meskipun inisiatif ini bertujuan menjaga keseimbangan antara pelayanan efisien dan perlindungan hak konsumen, Fitriani juga mengungkapkan bahwa tantangan terbesar muncul pada opsi donasi, karena konsumen merasa kurang percaya dan berasumsi dana tersebut tidak tersalurkan sebagaimana mestinya. Namun, pihak toko memastikan bahwa dana donasi tersebut telah tercatat secara otomatis di sistem struk belanja dan langsung diinput oleh sistem, sehingga nilainya tidak dapat dikurangi maupun dilebihkan, yang menjadi bukti adanya upaya transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa permasalahan utama terletak pada aspek kepercayaan konsumen (*trust*), di mana meskipun sistem internal toko telah dirancang untuk menjamin transparansi dan akuntabilitas, persepsi negatif konsumen tetap menjadi hambatan terbesar yang perlu diatasi melalui strategi komunikasi dan edukasi yang efektif.

Di sisi hukum, kasus ini menyoroti risiko Wanprestasi dan Perbuatan Melawan Hukum (PMH). Secara konkret, jika pengalihan dengan barang (permen) dilakukan tanpa persetujuan eksplisit, tindakan ini melanggar kewajiban kontraktual (Wanprestasi) dan bertentangan dengan kewajiban beritikad baik dalam UUPK, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen dan dikualifikasikan sebagai PMH (Pasal 1365 KUHPerdara).

Pihak toko memahami tanggung jawab hukum pelaku usaha diterapkan melalui mekanisme ganti rugi dan pencegahan sanksi dengan menekankan bahwa mereka harus selalu menyediakan uang kecil. Selain itu Fitriani menyampaikan secara tegas mengenai komitmen dan tanggung jawab utama pihak toko, yaitu untuk selalu menyediakan uang pecahan kecil demi memastikan hak konsumen dikembalikan secara penuh. Menurutnya, pemenuhan hak ini sangat penting untuk mencegah terjadinya perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Beliau menekankan bahwa memberikan pelayanan terbaik merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi untuk menjaga dan memelihara kepercayaan konsumen terhadap toko. Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa tanggung jawab moral dan hukum pelaku usaha dalam menangani keluhan konsumen terkait pengalihan uang kembalian sangat ditekankan pada pemenuhan hak konsumen secara adil dan transparan. Namun, karena keterbatasan koin, kebijakan pembulatan harga ke atas menjadi mekanisme ganti rugi proaktif yang paling efektif.

Ini adalah pengakuan bahwa biaya kerugian akibat kekurangan koin harus ditanggung oleh toko, bukan oleh konsumen, sejalan dengan Pasal 19 UUPK. Kebijakan ini juga berfungsi sebagai pencegahan deterensi terhadap sanksi administratif dari BPSK atau gugatan perdata yang dapat timbul akibat pelanggaran hak konsumen. Dengan demikian, tanggung jawab Alfamidi mencakup kewajiban perdata (pengembalian uang utuh dan/atau ganti rugi) dan komitmen moral untuk menjaga kepercayaan publik. Kebijakan pembulatan ke atas menjadi bukti nyata bahwa pelaku usaha menyadari bahwa kegagalan untuk memenuhi hak konsumen, bahkan dalam jumlah kecil, dapat dikategorikan sebagai pelanggaran hukum. Pendekatan ini merupakan perpaduan antara kewajiban moral dan upaya hukum untuk menjaga kepercayaan publik.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan, diketahui bahwa BNS di Jl. Soekarno-Hatta, tidak pernah menerapkan pengalihan uang kembalian dalam bentuk barang. Hal ini menjadi temuan penting karena berbeda dengan beberapa ritel lain yang masih melakukan substitusi komoditas seperti permen ketika stok uang koin habis. Di BNS, kebijakan tunggal yang diterapkan adalah pembulatan harga ke atas sebagai mekanisme penyelesaian ketika ketersediaan uang kecil tidak mencukupi. Berdasarkan temuan di lapangan Kebijakan tersebut dijelaskan secara langsung oleh Aksan (29 tahun) yang menegaskan bahwa pengalihan uang kembalian dengan barang adalah tidak diperbolehkan. Namun, apabila toko mengalami kekurangan stok uang koin, mereka menerapkan solusi alternatif berupa pembulatan harga. Mekanisme pembulatan ini selalu dilakukan untuk menguntungkan konsumen. misalnya, jika uang kembalian seharusnya sebesar Rp300,00, toko akan membulatkannya menjadi Rp500,00. Kebijakan ini diambil dengan alasan untuk menghindari rasa kecewa pada konsumen, bahkan jika hal tersebut berarti pihak toko harus menanggung kerugian (selisih pembulatan) demi memastikan hak konsumen terpenuhi sepenuhnya. Pernyataan tersebut merepresentasikan proses pengambilan keputusan yang dilakukan toko secara konsisten. Ketika persediaan koin habis, karyawan tidak menawarkan substitusi barang atau permen. Sebagai gantinya, nilai kembalian dinaikkan sehingga konsumen tetap menerima haknya secara penuh bahkan melebihi jumlah seharusnya (Pak Aksan, 2025).

Tindakan ini merupakan bentuk itikad baik yang ditekankan dalam Pasal 7 huruf a UUPK. Langkah ini dilakukan untuk menghindari kekecewaan konsumen dan memastikan bahwa hak mereka tetap terpenuhi secara adil. Kebijakan ini mencerminkan komitmen kuat toko untuk menjunjung tinggi hak konsumen, didorong oleh kesadaran adanya sanksi internal. Selain itu, Aksan kembali menjelaskan bahwa mereka memiliki prinsip untuk lebih memilih menanggung kerugian daripada membiarkan hak konsumen tidak terpenuhi. Penegasan ini didorong oleh adanya pertimbangan internal yang ketat, Aksan mengungkapkan bahwa jika kedapatan melakukan pengalihan uang kembalian dengan barang, ia secara pribadi pasti akan mendapatkan teguran langsung dari atasan. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan untuk melindungi hak konsumen, bahkan dengan cara menanggung selisih biaya (kerugian), merupakan bagian dari komitmen etis sekaligus kepatuhan terhadap standar operasional dan akuntabilitas internal perusahaan. dapat dipahami bahwa pihak toko sangat menjunjung tinggi prinsip tanggung jawab terhadap hak konsumen (Rahmia Rachman, 2022)

Pernyataan ini menunjukkan adanya kesadaran bahwa pengalihan sepihak dapat mengakibatkan sanksi internal dari perusahaan. Tekanan ini mendorong terciptanya budaya kepatuhan di tingkat operasional, sekaligus mencerminkan profesionalisme dalam menjaga integritas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, dapat diketahui bahwa praktik pengalihan uang kembalian dalam bentuk barang tidak pernah diterapkan oleh pihak BNS di Jl. Soekarno-Hatta. Sebagai gantinya, toko menerapkan kebijakan pembulatan harga apabila terjadi kekosongan stok uang koin. Misalnya, apabila konsumen seharusnya menerima uang kembalian sebesar Rp300,00, pihak toko akan membulatkannya menjadi Rp500,00 sebagai bentuk itikad baik untuk menjaga kepuasan pelanggan.

Kebijakan ini dilakukan bukan semata-mata untuk kepentingan toko, melainkan sebagai upaya untuk menghindari rasa kecewa dari konsumen serta memastikan bahwa hak mereka tetap terpenuhi secara adil. Langkah tersebut juga mencerminkan adanya tanggung jawab sosial dari pelaku usaha dalam menjunjung tinggi kejujuran dan profesionalitas dalam transaksi jual beli, sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komitmen pihak BNS dalam menjaga hak konsumen dan menghindari praktik yang merugikan menjadi bentuk nyata dari tanggung jawab moral dan hukum pelaku usaha dalam menciptakan hubungan yang adil, transparan, dan berkeadilan antara penjual dan pembeli.

Berdasarkan hasil penelitian di Swalayan Amar 2 yang berlokasi di Jl. Habib Moh. Al-Jufri, diketahui bahwa praktik pengalihan uang kembalian dalam bentuk barang khususnya permen, masih terjadi hingga saat ini. Praktik tersebut umumnya muncul ketika toko mengalami kekurangan stok uang koin. Meski demikian, pihak toko menekankan bahwa pengalihan selalu dilakukan dengan meminta persetujuan konsumen terlebih dahulu. Hal ini dijelaskan oleh Cili (32 tahun) bahwa praktik pengalihan uang kembalian dengan permen di toko tersebut diakui masih terjadi, yang mana hal ini timbul karena masalah kekurangan ketersediaan uang koin. Untuk mengatasi kondisi tersebut, pihak toko biasa mengembalikan uang kembalian dengan memberikan permen, namun mereka menekankan bahwa tindakan ini selalu dilakukan dengan persetujuan eksplisit dari konsumen guna menjaga kelancaran transaksi sambil tetap menghormati hak konsumen. Kebijakan ini muncul akibat keterbatasan stok uang koin yang sering terjadi di toko tersebut (Ibu Cili, 2025).

Selain itu, Cili menjelaskan bahwa terkait pengalihan uang kembalian terkadang inisiatif tersebut justru berasal dari pihak konsumen sendiri, terutama yang berkaitan dengan pecahan Rp100,00. Konsumen seringkali menolak menerima uang pecahan Rp100,00 dengan alasan merasa uang tersebut sudah tidak terpakai lagi. Oleh karena itu, konsumen sendirilah yang kemudian meminta agar nominal tersebut ditukar dengan permen. Menanggapi permintaan ini, pihak toko menyediakan permen untuk menukarkan nominal tersebut seperti praktik lainnya, penukaran ini tentu saja tetap dilakukan dengan persetujuan dari konsumen. Temuan ini menunjukkan adanya disonansi antara ketentuan hukum yang mewajibkan penggunaan Rupiah dan kondisi sosial-ekonomi masyarakat, yang mulai mengabaikan nilai praktis dari pecahan kecil.

Hal ini membuat substitusi permen semakin diterima di tingkat praktik, meskipun tetap tidak sejalan dengan asas wajib Rupiah. Namun demikian, Hak konsumen menurut UUPK dan UU Mata Uang menegaskan bahwa setiap transaksi harus menggunakan Rupiah. Praktik substitusi permen, meskipun disetujui, melanggar Pasal 21 ayat (1) UU Mata Uang yang mewajibkan penggunaan Rupiah. Konsumen berhak atas pengembalian Rupiah tunai penuh sebagai bagian dari Hak Ganti Rugi (Pasal 4 huruf h UUPK). Meskipun demikian, inisiatif konsumen menolak pecahan Rp100,00 menunjukkan adanya disonansi antara kewajiban hukum yang kaku (wajib Rupiah) dan penerimaan masyarakat terhadap pecahan kecil. Meskipun dilakukan atas dasar persetujuan, praktik ini tetap perlu diawasi agar tidak menimbulkan kebiasaan yang berpotensi mengaburkan hak konsumen dalam menerima uang kembalian sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang berlaku.

Dalam menyikapi keluhan, pihak toko memiliki protokol penyelesaian yang menekankan tanggung jawab moral. Cili menegaskan bahwa, Ketika terdapat pembeli yang mengeluh atau mengajukan keberatan, pihak toko memiliki kewajiban untuk menanggapi keluhan tersebut dengan baik dan tidak diperkenankan mengabaikannya. Prosedur standar yang dilakukan adalah segera meminta maaf kepada konsumen dan berupaya memberikan solusi. Solusi yang umum diterapkan adalah melakukan pembulatan harga ke atas agar pihak pembeli tidak merasa dirugikan, yang mencerminkan upaya aktif karyawan dalam menjaga kepuasan pelanggan. Dapat diketahui bahwa pihak toko memiliki kesadaran moral dan hukum dalam menghadapi keluhan konsumen terkait pengalihan uang kembalian dalam bentuk permen. Setiap keluhan ditanggapi dengan sikap terbuka dan penuh tanggung jawab, di mana karyawan diharuskan untuk meminta maaf serta memberikan solusi yang adil, seperti melakukan pembulatan harga ke atas agar konsumen tidak merasa dirugikan. Analisis terhadap praktik pengalihan uang kembalian di Swalayan Amar menunjukkan adanya ketegangan antara kewajiban hukum dan kendala operasional. Meskipun toko berusaha memitigasi risiko hukum dengan meminta persetujuan eksplisit konsumen untuk substitusi permen, praktik ini secara fundamental masih melanggar Pasal 21 ayat (1) UU Mata Uang (Asas Wajib Rupiah). Pengalihan tanpa persetujuan tetap berpotensi dikategorikan sebagai Wanprestasi atau Perbuatan Melawan Hukum (PMH).

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara pada tempat lokasi ritel (Indomaret, Alfamidi, BNS, dan Swalayan Amar 2), terdapat perbedaan mendasar dalam mekanisme penanganan uang kembalian di antara empat lokasi ritel yang diteliti. Praktik paling berisiko adalah Substitusi Komoditas (Barang Fisik), seperti yang ditemukan di Swalayan Amar 2 dan Alfamidi (sebagai opsi), di mana hak konsumen dialihkan dari Rupiah tunai ke barang (permen). Risiko hukum ini muncul karena praktik tersebut berpotensi melanggar Pasal 21 ayat (1) UU Mata Uang tentang Asas Wajib Rupiah. Bentuk pengalihan

lain adalah Pengalihan Non-Tunai/Non-Barang (donasi di Indomaret dan Alfamidi), yang secara operasional lebih transparan dan berbasis persetujuan eksplisit, meskipun tidak relevan dengan fokus penelitian mengenai barang. Sementara itu, mekanisme yang paling patuh adalah Pengembalian Nilai Lebih (Pembulatan ke Atas), yang diterapkan oleh BNS sebagai kebijakan utama dan oleh semua toko sebagai solusi terakhir, di mana uang kembalian dilebihkan untuk menjamin hak konsumen terpenuhi dalam bentuk Rupiah. Meskipun temuan lapangan di beberapa lokasi ritel menunjukkan keragaman mekanisme pengalihan uang kembalian seperti melalui donasi, konversi ke aplikasi digital (*Top-Up* Virgo), dan pembulatan harga ke atas, penelitian ini secara strategis dan yuridis tetap berfokus pada isu pengalihan uang kembalian dalam bentuk barang (substitusi permen).

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Perlindungan konsumen terhadap pengalihan uang kembalian pada dasarnya bertumpu pada kewajiban pelaku usaha untuk mengembalikan kembalian secara utuh sesuai nilai yang dibayarkan, sebagaimana diatur dalam UUPK dan UU Mata Uang. Pengalihan uang kembalian menjadi barang tanpa persetujuan konsumen merupakan pelanggaran terhadap hak konsumen untuk mendapatkan nilai pengembalian yang benar dan jujur, sekaligus melanggar kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik serta menggunakan Rupiah dalam setiap penyelesaian pembayaran. Praktik tersebut dapat menimbulkan pertanggungjawaban perdata berupa wanprestasi atau PMH, karena pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban dalam transaksi jual beli dan menyebabkan kerugian bagi konsumen. Oleh karena itu, perlindungan hukum mengharuskan setiap pengalihan kembalian didasarkan pada persetujuan eksplisit konsumen, dan pelaku usaha wajib menyediakan mekanisme pengembalian yang benar, transparan, dan sesuai peraturan perundang-undangan. Pengalihan uang kembalian dalam bentuk barang pada dasarnya menjadi tanggung jawab penuh pelaku usaha karena setiap transaksi harus dilakukan secara jujur, transparan, dan sesuai hak konsumen. Pelaku usaha wajib mengembalikan uang kembalian dalam bentuk Rupiah, dan setiap penggantian baik berupa permen, donasi, maupun bentuk lain harus didasarkan pada persetujuan konsumen. Ketika pengalihan dilakukan tanpa persetujuan, tindakan tersebut dapat dianggap sebagai pelanggaran hukum karena merugikan hak konsumen. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku usaha berupaya memenuhi tanggung jawab ini melalui mekanisme seperti donasi, pembulatan harga ke atas, atau pemberian beberapa pilihan kepada konsumen. Dengan demikian, tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya bersifat hukum, tetapi juga moral, yaitu memastikan hak konsumen tetap terpenuhi secara adil dan tidak menimbulkan kerugian meskipun nominal uang kembalian terbilang kecil.

Saran

Pelaku usaha perlu memastikan ketersediaan uang kembalian dan menerapkan prosedur persetujuan yang jelas sebelum melakukan pengalihan kembalian dalam bentuk apa pun. Untuk mencegah terjadinya wanprestasi maupun potensi PMH, setiap transaksi harus didukung dengan mekanisme yang transparan, seperti pemberitahuan lisan yang tegas, pilihan alternatif bagi konsumen, serta larangan mengganti kembalian tanpa persetujuan. Kebijakan internal terkait pengelolaan uang receh, pelatihan kasir, dan standar operasional (SOP) juga perlu diperkuat agar seluruh pegawai memahami

kewajiban hukum dalam penyelesaian transaksi. Pemerintah dan lembaga terkait perlu meningkatkan sosialisasi mengenai hak-hak konsumen serta kewajiban pelaku usaha, terutama terkait penggunaan Rupiah dan pentingnya persetujuan dalam setiap pengalihan pembayaran. Edukasi ini dapat dilakukan melalui kampanye publik, media sosial, maupun penyuluhan langsung di pusat perbelanjaan. Dengan meningkatnya pemahaman konsumen, masyarakat akan lebih berani menolak praktik yang merugikan, sementara pelaku usaha akan terdorong untuk lebih taat terhadap UUPK dan UU Mata Uang, sehingga praktik pengalihan kembalian yang tidak sesuai aturan dapat diminimalkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Wirayasa. (2024). Tanggung Jawab Yuridis Pelaku Usaha Ritel Kepada Konsumen Terhadap Pengalihan Uang Kembalian Dalam Bentuk Sumbangan. *Jurnal Preferensi Hukum*, 5(1), 5.
- Andrian, Sri, Dian Eriani. (2024). Upaya Pemerintah Terhadap Perlindungan Konsumen Berkaitan Dengan Pengembalian Uang Dengan Permen di Kabupaten Bireuen. *Jurnal Al-Mizan*, 11(2), 205–216.
- Gunawan Arifin, Widyatmi Anandy, Manga Patila. (2022). Penyuluhan Hukum tentang Mahasiswa sebagai Motivator Perlindungan Konsumen di Kota Palu. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 2(1), 257–262.
- Hariyanti. (2021). Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Pengembalian Uang Sisa Belanja. *Jurnal Litbang Kebijakan*, 15(1), 44.
- Humala Sitinjak. (2023). Aspek Hukum Akibat Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Menurut K.U.H. Perdata. *Jurnal Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 4(1), 27.
- Ibu Cili. (2025). Wawancara Selaku karyawan toko Swalayan Amar 2 Jl. Habib Moh Al-Jufri, Kabupaten Sigi.
- Ibu Fitriani. (2025). Wawancara Selaku kepala toko Alfamidi Jl. Guru Tua, Kabupaten Sigi.
- Ibu Nurhikmah. (2025). Wawancara Selaku kepala toko Indomaret Jl. Kemiri, Kota Palu.
- Itra Saleh. (2023). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 1(3), 4.
- Mario Agusta. (2023). Kajian Hukum Terhadap Pengembalian Uang Koin Dalam Bentuk Permen Kepada Pelanggan Yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Rio Law Jurnal*, 4(2).
- Meriza Elpha Darnia. (2023). Perlindungan Konsumen Terhadap Sistem Pengembalian Uang Pada Pelanggan di Industri Retail. *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum Dan Politik*, 1(4), 31–43.
- Mohammad Ikbal. (2015). Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015. *Al Adl Jurnal Hukum*, 7(14).
- Pak Aksan. (2025). Wawancara selaku kepala toko BNS Jl. Soekarno-Hatta Kota Palu.
- Qadriani Arifuddin. (2025). *Metodologi Penelitian Hukum*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Rahmia Rachman. (2022). Peningkatan Kesadaran Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Bagi Siswa Di Sma Negeri 1 Palu. *Kadarkum: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 70–83.
- Sudiarni. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terhadap Pemberian Permen Sebagai Pengganti Uang Kembalian Di Kota Tanjungpinang. *Jurnal Ilmiah*

Multi Disiplin Indonesia, 2(6), 2.

Syaharie Jaang. (2023). Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berdasarkan Prinsip Keadilan. *Jurnal Hukum Dan HAM Wara Sains*, 2(5), 4.

Titin Apriani. (2021). Konsep Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum Dan Wanprestasi Serta Sistem Pengaturannya Dalam Kuh Perdata. *Jurnal Ganec Swara*, 15(1), 193.

Ummul Khairun Nisa, Asrul Hidayat. (2024). Perlindungan Konsumen Terhadap Pengalihan Uang Sisa Kembalian Pada Transaksi Di Alfamart Dengan Barang. *Madani Legal Review*, 8(2), 129–145.

Yessy Kusumadewi, G. S. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Lembaga Fatimah Azzahrah.