

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT PEMBERIAN UANG KEMBALI YANG TIDAK SESUAI DI ALFAMART

OLEH :

I Nyoman Oka Wiranatha[·]
I Wayan Novy Purwanto[·]
Program Kekhususan Hukum Bisnis
Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRAK

Minimarket sebagai salah satu usaha ritel modern yang menjual berbagai kebutuhan sehari-hari masyarakat. 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 oprasionalnya berada dalam Permendag Nomor 53 Tahun 2008 Tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern. Uang kembalian adalah hak konsumen ketika nominal mata uang yang dibayarkan lebih dari total belanjaan. Kecilnya nominal uang kembalian seringkali disepelekan oleh pihak minimarket sehingga merugikan konsumen, pihak minimarket sering kali tidak memberikan uang kembalian yang nominalnya kecil tersebut. Permasalahan yang terdapat dalam jurnal ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen saat terjadinya kerugian akibat kurangnya uang kembalian yang diterima konsumen serta upaya penyelesaian hukum akibat kurangnya uang kembalian yang diberikan minimarket. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan jurnal ini adalah penelitian hukum empiris, dengan melihat pada permasalahan yang ada kemudian dikaitkan dengan Peraturan Perundang-undangan. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat kurangnya uang kembalian di Alfamart, diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 huruf g. Adapun penyelesaian hukum yang diatur dalam UUPK adalah diluar pengadilan, melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, atau melalui pengadilan.

[·] Karya Ilmiah yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pemberian Uang Kembali Yang Tidak Sesuai Di Alfamart” ini merupakan karya ilmiah diluar dari ringkasan skripsi.

[·] I Nyoman Oka Wiranatha adalah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana. Korespondensi : okawiranatha44@gmail.com

[·] Dr. I Wayan Novy Purwanto, SH., M.kn adalah Dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Minimarket, Uang kembalian

ABSTRACT

Minimarket as a modern retail business that sells various daily needs of the community. The main and most recent legal basis for modern retail stores is Presidential Regulation No. 112/2007 concerning Structuring and Guiding Traditional Markets, Shopping Centers and Modern Stores, which are operatively located in Permendag No. 53/2008 concerning Guidelines for Structuring and Guiding Traditional Markets, Shopping Centers and Modern Stores . The change is the consumer's right when the nominal currency paid is more than the total expenditure. The small nominal change is often underestimated by the minimarket to the detriment of consumers, the minimarket often does not provide a small nominal change. The problems contained in scientific journals aim to find out legal protection for consumers when losses occur due to lack of change received by consumers as well as legal remedies due to lack of change given by minimarkets. The research method used in the writing of this journal is empirical legal research, by looking at the existing problems and then related to legislation. Legal protection for consumers who suffer losses due to lack of change in Alfamart, regulated in Act Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection in Article 4 letter g. The legal settlement regulated in the UUPK is outside the court, through the Consumer Dispute Settlement Agency, or through the court.

Keywords: Consumer Protection, Minimarkets, Change

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya.¹ Kebutuhan masyarakat tersebut antara lain seperti makanan ringan, minuman ringan, rokok, perlengkapan mandi dan lain sebagainya. Menjamurnya minimarket

¹ I Made Arya Dwisana & I Wayan Wiryawan, 2017, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Produk Yang Memiliki Nilai Nominal Berbeda Dengan Harga Pada Display Rak", Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana, Vol.5 No.1, hlm.6 URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/45423/27534>. Diakses Tanggal 21 November 2019.

di daerah-daerah yang menyediakan kebutuhan sehari-hari masyarakat dapat menjadi solusi untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut karena letak minimarket yang biasanya strategis serta produk yang dijual biasanya lengkap. Selain itu minimarket biasanya tidak memiliki ukuran yang luas sehingga memudahkan konsumen untuk mencari produk yang diinginkan. Minimarket juga biasanya dilengkapi dengan pendingin ruangan sehingga membuat konsumen nyaman dalam berbelanja, didepan minimarket juga biasanya dilengkapi dengan tempat beristirahat bagi konsumen berupa kursi dan meja.

Minimarket adalah jenis usaha eceran modern yang kini kian pesat memperbanyak cabang di daerah-daerah dan menggunakan sistem waralaba dalam menambah jumlah gerainya. Maksud dari hal tersebut adalah untuk menambah skala bisnis agar dapat bersaing dengan supermarket maupun *hypermarket* yang jumlahnya sedikit, strategi 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 oprasionalnya berada dalam Permendag Nomor 53 Tahun 2008 Tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern.² Waralaba adalah hak istimewa untuk menjual produk barang dan/atau jasa yang

² I Gusti Agung Istri Maharani & Ida Bagus Djaja, 2013, "Kegiatan Usaha dan Perkembangan Minimarket Di Kabupaten Badung", Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana, Vol.7 No.5, hlm.2 URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/6816/5150>. Diakses Tanggal 21 November 2019.

dilakukan oleh pemberi waralaba kepada penerima waralaba yang diikuti oleh seperangkat kewajiban dan imbalan.³

Contoh minimarket yang beroperasi di Indonesia adalah Alfamart. Alfamart merupakan minimarket yang menyediakan kebutuhan sehari-hari bagi masyarakat. Minimarket Alfamart menawarkan kemudahan dalam berbelanja kebutuhan sehari-hari dengan harga yang relatif murah, tidak heran jika masyarakat banyak yang memilih untuk berbelanja di Alfamart ketimbang minimarket lainnya. Kelebihan lain dari Minimarket Alfamart adalah gerainya yang dapat dikatakan berada tersebar hampir di semua daerah dan lokasinya yang strategis di dekat pemukiman masyarakat. Hal ini tentu menjadikan keunggulan Alfamart dibandingkan minimarket-minimarket pesaingnya. Target pasar Alfamart adalah masyarakat dengan kelas ekonomi menengah kebawah.

Sistem pembayaran yang disediakan oleh Alfamart diantaranya mencakup *e-money* dan uang tunai. Masyarakat yang berbelanja ke Alfamart pada umumnya lebih banyak menggunakan uang tunai sebagai metode pembayaran. Harga-harga produk yang ditawarkan Alfamart rata-rata memuat pecahan rupiah yang tidak genap. Contohnya air mineral botol yang dijual dengan harga Rp.3.800,00. Masalah yang kerap terjadi adalah ketika kasir Alfamart tidak menyediakan kembalian dengan pecahan Rp.200,00. Maka sering kali karyawan kasir Alfamart tidak memberikan kembalian sebesar Rp.200,00 tersebut kepada konsumen. Hal ini akan menimbulkan kerugian bagi hak konsumen.

³ Tashaekti Fadhila Rahmadany & I Ketut Tjukup, 2013, "Perlindungan Hukum Bagi Franchisee Terkait Pendirian Usaha Di Bidang Yang Serupa Setelah Berakhirnya Perjanjian Waralaba", Vol.1 No.9, hlm.2 URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/38656/23452>. Diakses Tanggal 21 November 2019.

Seperti kasus yang dialami oleh I Gede Putra Wibawa yang sering berbelanja di Alfamart Kedonganan di dekat rumahnya untuk membeli kebutuhan sehari-hari. Beberapa waktu lalu I Gede Putra Wibawa membeli makanan ringan dengan total harga Rp.22.700,00 dan saat melakukan pembayaran kepada kasir Alfamart dengan uang tunai pecahan Rp.50.000,00. Namun saat menerima uang kembalian, ternyata uang kembalian yang diterima berjumlah Rp.27.000,00. Dimana uang kembalian yang seharusnya diterima I Gede Putra Wibawa adalah Rp.28.300,00. Namun saat ditanyakan perihal uang kembalian tersebut kasir hanya meminta maaf atas ketidaktersediaannya uang receh tersebut. Hal ini diakui I Gede Putra Wibawa berulang kali terjadi sebelumnya. (Wawancara pada tanggal 4 September 2019).

Kondisi konsumen yang banyak dirugikan, memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan.⁴ Berdasarkan permasalahan tersebut, maka sangat penting permasalahan hukum di bidang pembayaran tunai di Alfamart untuk melindungi hak konsumen atas kurangnya uang kembalian yang merugikan konsumen. Hak-hak konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, penulis dapat merumuskan permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat kurangnya uang kembalian di Alfamart?

⁴ Abd. Haris Hamid, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cet.I, CV.Sah Media, Makassar, 2017, hlm.5

2. Bagaimana bentuk penyelesaian hukum ketika terjadi kerugian konsumen akibat kurangnya uang kembalian di Alfamart?

1.3 Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat kurangnya uang kembalian di Alfamart.
2. Untuk mengetahui bentuk penyelesaian hukum ketika terjadi kerugian konsumen akibat kurangnya uang kembalian di Alfamart.

II. ISI MAKALAH

2.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan jurnal hukum ini yakni metode penelitian empiris dengan menggunakan pendekatan fakta, pendekatan tersebut melihat pada permasalahan yang ada selanjutnya dikaitkan dengan peraturan hukum yang ada.⁵

2.2 HASIL DAN PEMBAHASAN

2.2.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Kurangnya Uang Kembalian di Alfamart

Dalam UUPK menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen.⁶ perlindungan hukum adalah segala bentuk perbuatan atau tindakan hukum penegak hukum bagi subyek hukum terhadap kewajiban dan hak yang dilaksanakannya didasarkan oleh hukum yang berlaku di Indonesia.

⁵ Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum*, Cet.6, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm.93.

⁶Rosmawati, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet.I, Prenadamedia Group, Jakarta, hlm.6.

Timbulnya perlindungan hukum disebabkan oleh adanya hubungan hukum. Hubungan hukum merupakan korelasi antara subjek hukum yang memiliki hak dan kewajiban atau relevansi hukum dari akibat hukum.⁷ Keinginan yang ingin diwujudkan dalam perlindungan hukum konsumen adalah menciptakan rasa aman konsumen.⁸ Jadi karna itulah perlindungan hukum bagi konsumen adalah sangat penting ketika konsumen dirugikan hak-haknya oleh pelaku usaha. Konsumen yang membayar dengan uang pecahan bernilai lebih dari total harga produk yang ia beli berhak atas kembalian yang utuh dan tidak kurang sedikitpun. Penerimaan uang kembali yang kurang dari total kembalian seharusnya akan merugikan konsumen.

Dalam UUPK, diatur hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen. Khususnya Pasal 4 huruf g mengatur hak konsumen yaitu “hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”. Serta kewajiban konsumen khususnya Pasal 5 huruf c yang mengatur kewajiban konsumen yaitu “membayar dengan nilai tukar yang disepakati”. Konsumen yang berbelanja di Alfamart dengan sistem komputer yang dioperasikan oleh seorang kasir, tentu konsumen sudah menyediakan uang yang dapat melunasi total pembelian produk yang dibeli. Sehingga konsumen berhak atas haknya yaitu menerima uang kembalian yang sesuai ketika uang tunai yang dibayar nilainya melebihi total pembayaran.

Selain hak dan kewajiban yang dimiliki konsumen, dalam UUPK juga diatur hak dan kewajiban yang dimiliki oleh pelaku

⁷ Eka Prasetya Purnomo, I Ketut Markeling & I Nyoman Darmada, 2013, “Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Kecelakaan Kerja Bagi Pekerja Mini Market (Studi Kasus: Indomaret Kebo Iwa Denpasar)”, Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana, Vol.1 No.7, hlm.7 URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/44147/26811>. Diakses Tanggal 21 November 2019.

⁸ *Ibid.*

usaha. Pada Pasal 6 huruf a menyatakan hak pelaku usaha yaitu “hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”. Dalam hal ini pihak Alfamart sebagai pelaku usaha sudah menerima pembayaran yang sesuai untuk melunasi produk yang dibeli dari gerainya, jadi hak pelaku usaha sudah terpenuhi. Terkait kewajiban pelaku usaha dalam hal ini khususnya pada Pasal 7 huruf a yang menyatakan kewajiban pelaku usaha yaitu “beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”, dan huruf c yang menyatakan “memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”. Dalam hal diterimanya uang kembalian yang kurang oleh konsumen Alfamart, maka pihak Alfamart dapat dikatakan melanggar kewajibannya sebagai pelaku usaha & melanggar hak konsumen yang diatur pada Pasal 4 huruf g.

Hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pihak Alfamart dalam hal pemberian uang kembalian yang kurang tentu sangat merugikan konsumen. Pada Pasal 19 Ayat (1) diatur tentang tanggung jawab pelaku usaha dalam hal ganti rugi. Dalam hal ini konsumen selaku pihak yang dirugikan berhak atas ganti rugi dari pelaku usaha. Pihak Alfamart berkewajiban untuk memberikan sisa uang kembalian sebagai ganti kerugian atas hak konsumen yang menerima uang kembalian yang kurang tersebut.

2.2.2 Bentuk Penyelesaian Hukum Ketika Terjadi Kerugian Konsumen Akibat Kurangnya Uang Kembalian Di Alfamart

Perbuatan yang dilakukan oleh kasir Alfamart yaitu memberikan uang kembalian yang kurang, berapapun nominalnya, adalah perbuatan yang mengakibatkan konsumen rugi. Kecilnya nominal kembalian seringkali dianggap sepele oleh kasir. Konsumen sering kali tidak melakukan upaya hukum untuk mendapatkan

haknya karena berpikir hal tersebut akan percuma dan tidak dilanjutkan oleh penegak hukum. Jarangnya perlindungan hukum karena lemahnya posisi konsumen atas, disebabkan juga dari kecenderungan pelaku usaha, selain itu perangkat hukum yang belum bisa menjamin rasa aman, atau tidak memberikan secara langsung perlindungan kepada kepentingan konsumen.⁹ Lemahnya pelaksanaan Undang-Undang Pelindungan Konsumen ternyata telah dimanfaatkan oleh para pelaku bisnis global dan pelaku usaha nasional untuk menjual produksinya yang *unsafe* dan *understandard*.¹⁰ Akibatnya kejadian yang merugikan konsumen seringkali dianggap sepele dan diulangi lagi oleh pihak pelaku usaha.

Berdasarkan UUPK maka pihak Alfamart selaku pelaku usaha sudah melakukan pelanggaran hak-hak konsumen, sebagaimana diatur pada Pasal 4 huruf g yang menyatakan “salah satu hak konsumen yaitu hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan tidak diskriminatif”. Ketentuan tersebut dapat ditafsirkan secara jelas dengan larangan penyalahgunaan keadaan.¹¹ Hubungan antara Alfamart dan Konsumen Alfamart tersebut adalah perjanjian jual beli. Perjanjian dapat dibatalkan karena terjadi penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*) dimana salah satu pihak berada dalam posisi yang kuat, posisi mana disalahgunakan oleh pihak

⁹ Abd. Haris Hamid, *Op.cit*, hlm.2

¹⁰ Ali Mansyur & Insan Rahman, 2015, “Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional”, Jurnal Pembaharuan Hukum, Vol.2 No.1, hlm.3 URL: <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/PH/article/view/1411/1084>. Diakses Tanggal 20 November 2019.

¹¹ I Kadek Adi Suhardiyana & A.A. Ketut Sukranatha, 2017, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Ketidakjujuran Karyawan Pada Struk Belanja” Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana, Vol.5 No.2, hlm.8-9 URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/44147/26811>. Diakses Tanggal 20 November 2019.

tersebut, sehingga merugikan pihak lain.¹² Penyalahgunaan keadaan tersebut terjadi karena adanya kedudukan yang tidak seimbang diantara para pihak. Dalam praktik kedudukan tidak seimbang para pihak lebih banyak terjadi karena ketidak seimbangan ekonomi, di mana pihak yang ekonominya lebih kuat, mempergunakan kekuatannya itu untuk menekan pihak yang ekonominya lemah, sehingga perjanjiannya itu untuk menekan pihak yang ekonominya lemah, sehingga perjanjian yang dibuat menjadi lebih menguntungkan yang ekonominya kuat.¹³ Hal ini terdapat pada Pasal 1320 Ayat 2 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata terkait asas kedudukan yang seimbang. Dalam hal ini Alfamart ekonominya lebih kuat dari konsumennya. Konsumen Alfamart sebenarnya dapat saja membatalkan perjanjian dari jual beli dengan Alfamart, namun seringkali konsumen enggan untuk berkomentar mengenai uang kembalian yang kurang tersebut. Hal ini berimbas pada konsumen Alfamart yang seringkali menerima kembalian yang kurang dari yang seharusnya diterima.

Pelaku usaha dibebankan kewajiban agar pelaku usaha tidak berlaku seenaknya, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 huruf a yang mengatur bahwa pelaku usaha wajib beritikad baik dalam melakukan usahanya. Kemudian pada huruf b mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Alfamart seringkali tidak menyediakan uang kembalian, padahal uang kembalian adalah merupakan hak konsumen, hal ini dapat dikatakan sebagai itikad tidak baik dari pelaku usaha. perbuatan kasir Alfamart yang memberikan kembalian yang kurang juga

¹² I Ketut Artadi & I Dewa Nyoman Rai Asmara Putra, 2017, "Anatomi Kontrak Berdasarkan Hukum Perjanjian", Udayana University Press, Denpasar, hlm.49

¹³ *Ibid*, hlm.38

merupakan perbuatan yang tidak benar dalam melayani konsumen. Berdasarkan hal-hal tersebut, maka pihak minimarket dapat dikatakan tidak memenuhi kewajibannya.

Konsumen yang mengalami hal ini biasanya malas memperkarakan uang kecil tersebut, namun jika terjadi berulang-ulang dan terhadap banyak konsumen maka keuntungan yang diperoleh dari kurangnya uang kembalian tersebut akan jadi lumayan nominalnya dan akan menguntungkan pihak Alfamart dan merugikan konsumen Alfamart.

Secara umum, tujuan pertanggungjawaban pelaku usaha ada 3 yakni pemberian kompensasi, penyebaran resiko, dan pencegahan.¹⁴ Pada rumusan Pasal 19 Ayat (1) diatur tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen, tanggung jawab tersebut mencakup ganti rugi atas kerusakan, ganti rugi atas pencemaran, ganti rugi atas kerugian akibat konsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Penyelesaian sengketa konsumen telah diatur dalam UUPK. Penyelesaian tersebut antara lain adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang dapat dilakukan dengan musyawarah ataupun melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pada Pasal 45 Ayat (1) mengatur bahwa “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

¹⁴ I Made Satria Wibawa, Anak Agung Ketut Sukranatha & I Made Dedy Priyanto, 2019. “Perlindungan Konsumen Terhadap Kecurangan Pengisian Bahan Bakar Minyak Pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Di Bali”, Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana, Vol.7 No.12, hlm.6 URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/47354/28432>. Diakses Tanggal 20 November 2019

peradilan umum”. Pada Pasal 45 Ayat (2) “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Bentuk penyelesaian hukum diluar pengadilan ini diatur pada Pasal 47 UUPK.

Bentuk penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau musyawarah terkait kasus ini dilakukan oleh konsumen sebagai pihak yang dirugikan dan kasir Alfamart yang mengakibatkan kerugian itu. Konsumen membawa struk belanja sebagai alat bukti mengenai total belanja. Hasil dari musyawarah tersebut yaitu pemberian uang kembalian yang utuh oleh kasir Alfamart sebagai bentuk ganti kerugian kepada konsumen. Sebaliknya jika tidak terjadi kesepakatan dalam menyelesaikan sengketa tersebut, maka usaha dengan mempertemukan pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan atau konsiliasi maupun dengan penyelesaian yang melibatkan pihak ketiga atau mediasi dituangkan didalam perjanjian tertulis yang dituangkan menjadi bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK, yaitu selambat-lambatnya 21 hari sejak permohonan tersebut diterima di sekretariat BPSK.¹⁵ Dibentuknya BPSK ini berdasarkan tujuan untuk memberikan keringanan bagi konsumen untuk penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha.¹⁶

¹⁵ Ida Ayu Made Aristya Anggreni & I Gusti Ngurah Dharma Laksana, 2019, “Perlindungan Hukum Pada Konsumen Atas Kerugian Dalam Transaksi Perdagangan Barang Elektronik (E-Commerce) Di Instagram”, Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana, Vol.6 No.4, hlm.14. URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/54202/32139>. Diakses tanggal 18 November 2019

¹⁶ Ni Komang Ayuk Tri Buti Apsari, 2014, “Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Belanja Online Di Luar Pengadilan”, Jurnal kertha Semaya fakultas Hukum Universitas Udayana, Vol.2 No.2, hlm.3 URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/37656/22842>. Diakses Tanggal 21 November 2019

Putusan BPSK bersifat final, sesuai dengan yang diatur pada Pasal 54 Ayat (3) UUPK, artinya tidak ada upaya banding dan kasasi. Namun pada Pasal 56 Ayat (2) UUPK diatur bahwa jika pelaku usaha atau konsumen menolak putusan BPSK, maka dapat mengajukan hal tersebut ke pengadilan negeri paling lambat 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.

III. KESIMPULAN

3.1 Kesimpulan

1. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang terkait kerugian atas kurangnya uang kembalian di Alfamart, diatur dalam UUPK pada Pasal 4. Pihak Alfamart dapat dikatakan tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana diatur pada Pasal 7 huruf a & huruf c. Pelaku usaha atau kasir Alfamart wajib mengganti kerugian konsumen sesuai dengan yang diatur pada Pasal 19 Ayat (1) UUPK.
2. Penyelesaian hukum ketika terjadi kerugian akibat kurangnya uang kembalian di Alfamart tersebut dapat diselesaikan melalui musyawarah antara pihak Alfamart dan konsumen yang dirugikan. Sebagaimana diatur pada Pasal 45 Ayat (1) & Pasal 45 Ayat (2) UUPK, penyelesaian hukum tersebut dapat berupa penyelesaian hukum diluar pengadilan untuk memintakan ganti rugi secara musyawarah, dan jika tidak ada kesepakatan maka dapat dilimpahkan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Atau dapat melalui pengadilan jika keputusan BPSK tidak dapat diterima para pihak.

3.2 Saran

1. Sebaiknya Alfamart sebagai salah satu gerai minimarket terbesar di Indonesia menyediakan uang receh sebagai uang

kembalian mengingat harga produk-produk yang dijual di Alfamart banyak yang tidak genap.

2. Sebaiknya konsumen Alfamart agar berani berkomentar ketika terjadi pelanggaran terhadap hak-haknya sebagai konsumen, karena jika tidak ada teguran maka perbuatan tersebut akan dianggap sepele dan dilakukan berulang kali.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku:

- Artadi, I Ketut & I Dewa Nyoman Rai Asmara Putra, 2017, "Anatomi Kontrak Berdasarkan Hukum Perjanjian", Udayana University Press, Denpasar
- Hamid, Abd Haris, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cet. I, CV. Sah Media, Makassar
- Marzuki, Peter Mahmud, 2010, *Penelitian Hukum*, Cet. 6, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Rosmawati, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. I, Prenadamedia Group, Jakarta

Jurnal Ilmiah:

- Anggreni, Ida Ayu Aristya, I Gusti Ngurah Dharma Laksana, 2019, Perlindungan Hukum Pada Konsumen Atas Kerugian Dalam Transaksi Perdagangan Barang Elektronik (E-Commerce) Di Instagram, Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana, Vol. 6 No. 4
- Apsari, Ni Komang Ayuk Tri Buti, 2014, "Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Belanja Online Di Luar Pengadilan", Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana, Vol. 2 No. 2
- Dwisana, I Made Arya & I Wayan Wiryawan, 2017, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Produk Yang Memiliki Nilai Nominal Berbeda Dengan Harga Pada Display Rak", Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana, Vol. 5 No. 1
- Maharani, I Gusti Agung Istri, 2013, Ida Bagus Djaja, "Kegiatan Usaha dan Perkembangan Minimarket Di Kabupaten Badung", Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana, Vol. 7 No. 5
- Mansyur, Ali & Insan Rahman, 2015, "Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional", Jurnal Pembaharuan Hukum, Vol. 2 No. 1

- Rahmadany, Tashaekti Fadhila & I Ketut Tjukup, 2013, "Perlindungan Hukum Bagi Franchisee Terkait Pendirian Usaha Di Bidang Yang Serupa Setelah Berakhirnya Perjanjian Waralaba", Vol.1 No.9
- Suhardiyana, I Kadek Adi, A.A. Ketut Sukranatha, 2017, "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Ketidakjujuran Karyawan Pada Struk Belanja*" Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana, Vol.5 No.2
- Wibawa, I Made Satria, Anak Agung Ketut Sukranatha & I Made Dedy Priyanto, 2019. "Perlindungan Konsumen Terhadap Kecurangan Pengisian Bahan Bakar Minyak Pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum di bali", Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana, Vol.7 No.12

Peraturan Perundang-Undangan:

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen