

**SKRIPSI**



**PENGEMBALIAN UANG YANG TIDAK SESUAI  
DALAM TRANSAKSI JUAL BELI DI SWALAYAN**

**Disusun Oleh**

**SERLI MARIANTI**

**B111 06 713**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2013**

**HALAMAN JUDUL**

**PENGEMBALIAN UANG YANG TIDAK SESUAI  
DALAM TRANSAKSI JUAL BELI DI SWALAYAN**

**Disusun dan Diajukan**

**Oleh**

**SERLI MARIANTI**

**B111 06 713**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Tugas Akhir Dalam Rangka Penyelesaian Studi  
Sarjana Hukum Dalam Bagian Hukum Perdata**

**Program Studi Ilmu Hukum**

**Pada**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2013**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGEMBALIAN UANG YANG TIDAK SESUAI  
DALAM TRANSAKSI JUAL BELI DI SWALAYAN**

**Disusun dan Diajukan Oleh**

**SERLI MARIANTI**

**B111 06 713**

**Telah dipertahankan di hadapan panitia ujian skripsi yang dibentuk  
dalam rangka penyelesaian studi Program Sarjana Bagian Hukum  
Perdata Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas  
Hasanuddin Pada hari ....., ..... 2012**

**Dan dinyatakan diterima**

**Panitia Ujian**

**Ketua,**

**Sekretaris,**

**Dr. Harustiati A. Moein, S.H., M.H.**  
**NIP :19540106 198003 2 001**

**Sakka Pati, S.H., M.H.**  
**NIP : 19710211 200604 2 001**

**a.n. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik**

**Prof. Dr. Ir. Abrar Saleng, S.H., M.H.**  
**NIP. 19630419 198903 1 003**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterangkan bahwa Mahasiswa :

Nama : Serli Marianti

NIM : B 111 06 713

Program Studi : Ilmu Hukum

Bagian : Hukum Perdata

Judul Skripsi : “Pengembalian Uang Yang Tidak Sesuai Dalam  
Transaksi Jual Beli Di Swalayan”

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam ujian skripsi.

Makassar, Mei 2012

Disetujui Oleh

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. Harustiati A. Moein, S.H., M.H.**  
**NIP :19540106 198003 2 001**

**Sakka Pati, S.H., M.H.**  
**NIP : 19710211 200604 2 001**

## PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa Skripsi Mahasiswa :

Nama : Serli Marianti  
NIM : B 111 06 713  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Bagian : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : **“Pengembalian Uang Yang Tidak Sesuai Dalam  
Transaksi Jual Beli Di Swalayan”**

Memenuhi Syarat Untuk Diajukan Dalam Ujian Skripsi Sebagai Ujian Akhir  
Program Studi.

Makassar, Mei 2012

**a.n. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik**

**Prof. Dr. Ir. Abrar Saleng, S.H., M.H.  
NIP. 19630419 198903 1 003**

## ABSTRAK

### **SERLI MARIANTI (B111 06 713), Pengembalian Uang Yang Tidak Sesuai Dalam Transaksi Jual Beli Di Swalayan. Di Bawah Bimbingan Harustiati A. Moein Selaku Pembimbing I dan Sakka Pati Selaku Pembimbing II.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen yang mendapatkan pengembalian uang yang tidak sesuai dalam transaksi jual beli di swalayan dan upaya yang dilakukan konsumen jika dirugikan serta mengetahui bentuk pertanggungjawaban pengelola swalayan yang membayarkan pengembalian uang yang tidak sesuai dalam transaksi jual beli di swalayan sehingga merugikan konsumennya.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Makassar khususnya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Makassar, Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) Propinsi Sulawesi Selatan serta pada pelaku usaha swalayan (Indomart, A+, Alfa Midi, Alfa Express, Alfa Mart) dan konsumen di Kota Makassar yang dirugikan. Untuk mencapai tujuan tersebut penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan mendatangi langsung lokasi penelitian melalui wawancara atau tanya jawab serta melakukan studi dokumentasi. Selanjutnya data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif kemudian disajikan secara deskriptif, yaitu menguraikan, menggambarkan dan menjelaskan permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan penulisan skripsi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Perlindungan hukum konsumen swalayan jika ditinjau dari sudut konsumen secara umum diatur dalam UUPK Pasal 4 huruf (e) dan huruf (g). Sedangkan jika ditinjau dari sudut pelaku usaha secara umum juga diatur dalam UUPK Pasal 7 huruf (a). (2) Upaya yang dapat dilakukan konsumen swalayan Kota Makassar jika dirugikan akibat pengembalian uang yang tidak sesuai dalam transaksi jual beli dapat dilakukan dengan tiga cara, yakni (i) Upaya pengaduan konsumen ke BPSK (ii) Upaya pengaduan konsumen ke YLK Propinsi Sulawesi Selatan dan (iii) dengan cara menggugat pihak swalayan tersebut. (3) Bentuk tanggung jawab pihak pengelola swalayan yang membayarkan pengembalian uang yang tidak sesuai dalam transaksi jual beli sudah cukup baik (dengan cara meminta maaf disertai penggantian sesuai jumlah kerugian konsumennya)

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah memberikan curahan kasih sayang kepada penulis, penulis senantiasa diberikan kemudahan dan kesabaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“Pengembalian Uang Yang Tidak Sesuai Dalam Transaksi Jual Beli Di Swalayan”**.

Dalam Kesempatan ini, Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada orang tua penulis Ayahanda **H. Baco Pala** dan Ibunda **Hj. Nurhajeng** atas segala pengorbanan, kasih sayang dan jerih payahnya selama membesarkan dan mendidik, serta doanya demi keberhasilan penulis. Terima kasih juga kepada seluruh keluarga besar atas segala bantuannya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Melalui kesempatan ini pula, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Hasanuddin, Bapak Prof. Dr. dr. Idrus A. Paturusi, Sp.B., SP.BO., beserta Pembantu Rektor lainnya;
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Bapak Prof. Dr. Aswanto, S.H., M.S., DFM.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Abrar Saleng, S.H., M.H. selaku Pembantu Dekan I, Bapak Prof. Dr. Ansori Ilyas, S.H., M.H. selaku Pembantu

Dekan II dan Bapak Romi Librayanto, S.H., M.H. selaku Pembantu Dekan III

4. Ketua Bagian Hukum Perdata Bapak Prof. Dr. Anwar Borahima, S.H., M.H., dan Sekretaris Bagian Hukum Perdata Ibu Dr. Sri Susyanti Nur, S.H., M.H.
5. Ibu Dr. Harustiati A. Moein, S.H., M.H. selaku Pembimbing I dan Ibu Sakka Pati, S.H., M.H. selaku Pembimbing II.
6. Para Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin yang telah membekali ilmu kepada penulis.
7. Bapak Al Mujahid Akmal (Koord. Divisi Penelitian dan Pendidikan Konsumen YLK Sulawesi Selatan), Bapak Qamal, S.H., M.H. (Staf BPSK Kota Makassar) serta para nara sumber lain yang telah banyak membantu penulis selama melakukan penelitian skripsi ini.
8. Ilham Haji Idrus. S.H, terima kasih atas bantuan, kasih sayang, dukungan, saran dan motivasinya selama ini kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman KKN Profesi Pengadilan Negeri Maros Tahun 2010 Bary, Pius Sholla, Yulianti Sianus, Syithah Damayanti. Nana Mariana. Triwari, Nining Anggraini, Hamzah Suryadi, Sudirman Munas, Yamin, Iming, Rina, Serli Marianti, yang selama ini selalu memberi motivasi kepada penulis.
10. Kepada Teman-teman seangkatan Hakim Progresif 06, terima kasih atas kerjasamanya.



Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritikan dan masukan yang sifatnya membangun guna perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Amin.

Makassar, Maret 2012

Penulis

**Serli Marianti**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
UCAPAN TERIMA KASIH .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
A. Tinjauan Umum Terhadap Hukum Perlindungan Konsumen.....	12
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	12
2. Pengertian Konsumen dan Perlindungan Konsumen .....	12
B. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	17
1. Asas Perlindungan Konsumen.....	17
2. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	19
C. Prinsip-Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen .....	21
D. Hubungan Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha .....	25
1. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	26
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	33
3. Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha dan Ganti Rugi Terhadap Konsumen .....	35
E. Jual Beli.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Lokasi Penelitian .....	45
B. Jenis dan Sumber Data.....	45
C. Teknik Pengumpulan Data.....	45
D. Analisis Data .....	46

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Mendapatkan Pengembalian Uang yang Tidak Sesuai dalam Transaksi Jual Beli di Swalayan .....	48
1. Gambaran Umum Swalayan Di Kota Makassar .....	48
2. Perlindungan Hukum Konsumen Swalayan .....	52
B. Upaya Yang Dapat Dilakukan Konsumen Jika Dirugikan.....	67
1. Upaya Pengaduan Konsumen Ke BPSK Kota Makassar ....	67
2. Upaya Pengaduan Konsumen Ke YLK Sulawesi Selatan .....	69
3. Menggugat Pengelola Swalayan .....	74
C. Bentuk Pertanggungjawaban Pengelola Swalayan yang Membayarkan Pengembalian Uang yang Tidak Sesuai Dalam Transaksi Jual Beli di Swalayan Sehingga Merugikan Konsumennya .....	79
1. Bentuk Tanggungjawab Pengelola Swalayan .....	79
2. Sanksi yang Diberikan Kepada Pelaku Usaha.....	87
 <b>BAB V PENUTUP .....</b>	 <b>89</b>
A. Kesimpulan .....	89
B. Saran .....	90

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pendapat Konsumen Indomart Borong Raya yang Menerima Pengembalian Uang yang Tidak Sesuai dalam Transaksi Jual Beli .....	55
Tabel 2. Pendapat Konsumen A+ Borong Raya yang Menerima Pengembalian Uang yang Tidak Sesuai dalam Transaksi Jual Beli .....	57
Tabel 3. Pendapat Konsumen Alfa Midi Batua Raya yang Mengalami Kekurangan uang Kembalikan.....	60
Tabel 4. Pendapat Konsumen Alfa Express Borong Raya 2 Menerima Pengembalian Uang yang Tidak Sesuai dalam Transaksi Jual Beli .....	62
Tabel 5. Pendapat Konsumen Alfa Mart Borong Raya yang Menerima Pengembalian Uang yang Tidak Sesuai dalam Transaksi Jual Beli .....	65
Tabel 6. Bentuk Pertanggungjawaban Indomart Borong Raya yang Membayarkan Pengembalian Uang yang Tidak Sesuai Dalam Transaksi Jual Beli Terhadap Konsumennya.....	81
Tabel 7. Bentuk Pertanggungjawaban Alfa Mart Borong Raya yang Membayarkan Pengembalian Uang yang Tidak Sesuai Dalam Transaksi Jual Beli Terhadap Konsumennya.. .....	83
Tabel 8. Bentuk Pertanggungjawaban Alfa Express Borong Raya 2 yang Membayarkan Pengembalian Uang yang Tidak Sesuai Dalam Transaksi Jual Beli Terhadap Konsumennya.. .....	84
Tabel 9. Bentuk Pertanggungjawaban A+ Borong Raya yang Membayarkan Pengembalian Uang yang Tidak Sesuai Dalam Transaksi Jual Beli Terhadap Konsumennya.....	86
Tabel 10. Bentuk Pertanggungjawaban Alfa Midi Batua Raya yang Membayarkan Pengembalian Uang yang Tidak Sesuai Dalam Transaksi Jual Beli Terhadap Konsumennya.. .....	87

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi dan modern seperti saat ini begitu banyak pilihan yang ada guna pemenuhan kebutuhan konsumen. Isu paling mengemuka dalam globalisasi ialah sistem pasar bebas yang saat ini sedang melanda dunia dengan segala konsekuensinya. Keluar masuknya barang dan jasa melintasi batas Negara mempunyai manfaat bagi konsumen, yakni konsumen mempunyai kebebasan untuk memilih barang dan jasa yang ditawarkan. Namun, timbul dampak negatif, yakni dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah, yang menjadi sasaran/objek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui berbagai promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian baku yang merugikan konsumen.

Keadaan tersebut menjadikan kedudukan pihak konsumen menjadi lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Oleh karenanya pihak konsumen yang dipandang lebih lemah secara hukum perlu mendapatkan perlindungan lebih besar dibandingkan pelaku usaha. Sehubungan dengan itu, diberbagai Negara khususnya di Negara-negara maju dan di dunia internasional, telah dilakukan pembaruan-

pembaruan hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab produsen, terutama dalam rangka mempermudah pemberian kompensasi bagi konsumen yang menderita kerugian akibat produk yang diedarkan di masyarakat.

Secara umum dan mendasar, hubungan antara pelaku usaha (perusahaan penghasil barang dan/atau jasa) dengan konsumen (pemakai akhir dari barang dan/atau jasa) merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena antara pelaku usaha dan konsumen saling membutuhkan satu dengan yang lain. Pelaku usaha membutuhkan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa adanya konsumen maka tidak mungkin produsen dapat terjamin kelangsungan usahanya. Sebaliknya konsumen membutuhkan produk yang dihasilkan dari hasil produksi pelaku usaha guna pemenuhan kebutuhan.

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen yang saling membutuhkan menciptakan adanya hubungan yang saling ketergantungan antara pelaku usaha dan konsumen. Hubungan saling ketegantungan karena kebutuhan tersebut dapat menciptakan suatu hubungan yang terus-menerus dan berkesinambungan, sesuai dengan tingkat ketergantungan akan kebutuhan yang tidak terputus-putus.

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen yang berkelanjutan secara sistematis dimanfaatkan oleh pelaku usaha

dalam suatu sistem distribusi dan pemasaran produk barang guna mencapai tingkat produktivitas dan efektivitas dalam rangka mencapai sasaran usaha. Sampai pada tahapan hubungan penyaluran atau distribusi tersebut menghasilkan suatu hubungan penyaluran atau pendistribusian yang sifatnya massal, yakni adanya permintaan yang meningkat dari masyarakat sehingga pelaku usaha dituntut untuk meningkatkan produktivitasnya. Peningkatan produktivitas dari pelaku usaha yang bermula dari adanya hubungan saling ketergantungan antara pelaku usaha dengan konsumen yang terjadi secara terusmenerus dan berkesinambungan mengakibatkan suatu hubungan yang sifatnya massal. Sehingga peran negara sangat dibutuhkan demi melindungi kepentingan konsumen pada umumnya. Untuk itu perlu diatur perlindungan konsumen berdasarkan undang-undang, antara lain menyangkut mutu barang, cara prosedur produksi, syarat kesehatan, syarat pengemasan, syarat lingkungan dan sebagainya.

Pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan dan mengundangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK). Undang-undang tentang Perlindungan konsumen ini diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak dan kewajiban yang dimiliki pelaku usaha.



Untuk itu dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu ditingkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Dalam UUPK Pasal 8 angka 1 huruf a mengatur tentang Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha yakni dijelaskan :

“Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Larangan yang dimaksudkan dalam Pasal ini menurut Nurmadito dimaksudkan sebagai upaya agar barang/atau jasa yang beredar di masyarakat merupakan produk yang layak beredar, antara lain asal-usul kualitas sesuai dengan informasi pengusaha baik melalui label, etiket, iklan, dan lain sebagainya<sup>1</sup>.

Namun dewasa ini masih banyak terdapat pelanggaran terhadap Pasal tersebut. Para pelaku usaha guna mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya, seringkali mengenyampingkan hak-hak konsumen serta larangan yang diatur dalam Pasal 8 angka 1 huruf a tersebut di atas.

Masalah yang sering timbul dalam masyarakat yakni banyaknya transaksi jual-beli yang dilakukan oleh pelaku usaha di

---

<sup>1</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004). Hlm.65

beberapa swalayan yang secara tidak langsung merugikan konsumen dengan melakukan pembulatan nilai nominal pada pengembalian uang yang tidak sesuai dengan jumlah semestinya yang tertera pada nota *print out* (struk pembayaran) dari hasil pembelian sebuah barang. Untuk itu hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha dalam transaksi jual beli seperti ini perlu dicermati secara seksama

Ketentuan yang mengatur jual beli pun termasuk dalam bagian hukum perjanjian. Perjanjian ini mengakibatkan adanya hubungan timbal balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedang pihak yang lainnya (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut dalam suatu kesepakatan bersama.

Menurut Subekti yang dijanjikan oleh pihak yang satu (pihak penjual), menyerahkan atau memindahkan hak miliknya atas barang yang ditawarkan, sedangkan yang dijanjikan oleh pihak lain, membayar harga yang telah disetujuinya. Meskipun tiada disebutkan dalam salah satu pasal di undang-undang, namun sudah semestinya bahwa "harga" ini harus berupa sejumlah uang, karena bila tidak demikian dan harga itu berupa barang, maka bukan lagi jual-beli yang terjadi, tetapi tukar-menukar atau *barter*<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*. (Jakarta: Intermasa, 2001). Hlm.79

Akan tetapi ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas sangat merugikan kepentingan konsumen. Pada umumnya pelaku usaha berlindung dibalik *Standart Contract* atau perjanjian baku yang telah ditanda tangani oleh kedua belah pihak antara pelaku usaha dan konsumen, ataupun melalui berbagai informasi semu yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen.

Tidak adanya alternatif yang dapat diambil oleh konsumen telah menjadi suatu rahasia umum dalam dunia industri usaha di Indonesia, maka dari itu perlindungan terhadap konsumen perlu mendapat perhatian yang lebih.

Selanjutnya dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah dimaksudkan untuk menjadi dasar hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen, sehingga konsumen terhindar dari kerugian akibat tindakan para pelaku usaha yang hanya menempatkan konsumen sebagai objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebsar-besarnya melalui kiat promosi, cara penjualan dan perjanjian-perjanjian standar yang merugikan konsumen. Akan tetapi meskipun Undang-Undang perlindungan sudah ada, banyak konsumen yang kurang peduli akan hak-haknya. Hal ini dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari, dimana banyak konsumen yang walaupun

telah dirugikan oleh pelaku usaha, tetapi tidak memiliki niat sedikitpun untuk melakukan klaim ataupun gugatan kepada pelaku usaha<sup>3</sup>.

Oleh karena itu konsumen sudah seharusnya mendapatkan perlindungan yang layak dan memadai. Organisasi dunia seperti PBB pun tidak kurang perhatiannya terhadap masalah ini. Hal ini terbukti dengan dikeluarkannya Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 yang menegaskan enam kepentingan konsumen sebagai berikut :

1. Perlindungan konsumen dari bahaya terhadap kesehatan dan keamanan
2. Promosi dan perlindungan pada kepentingan ekonomi konsumen.
3. Tersedianya informasi yang mencukupi sehingga memungkinkan dilakukannya pilihan sesuai kehendak.
4. Pendidikan konsumen
5. Tersedianya cara-cara ganti rugi yang efektif.
6. Kebebasan membentuk organisasi konsumen dan diberinya kesempatan kepada mereka untuk menyatakan pendapat sejak

---

<sup>3</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008). Hlm.9

saat proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan konsumen<sup>4</sup>.

Peranan lembaga konsumen pun dalam hal ini Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia sebagai salah satu lembaga swadaya masyarakat diharapkan dapat membantu konsumen memperoleh keadilan sehubungan dengan kondisi yang tengah dihadapi rakyat Indonesia saat ini. Tanpa perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen maka Indonesia hanya akan menjadi tempat beredarnya barang dan/atau jasa yang tidak bermutu, dan yang lebih mengkhawatirkan kesejahteraan yang dicita-citakan rakyat pun menjadi lebih sulit terwujud. Hal ini perlu mendapat perhatian tidak hanya dalam bidang substansi hukum, tetapi juga bagaimana memperbaiki kelembagaan dalam struktur pemerintahan agar lebih peduli terhadap kepentingan konsumen Negara kita ke depannya akan terlibat dalam kancah globalisasi.

Masalah perlindungan konsumen makin terasa penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efesiensi produsen atas barang dan jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha dengan demikian upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk

---

<sup>4</sup> *Ibid.* Hlm.3

segera dicari solusinya, terutama di Indonesia mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.

Perjanjian jual beli yang dilakukan dengan sederhana tentu saja tidak banyak menimbulkan masalah, terutama jika barang yang diperjualbelikan tersebut hanya satu macam barang dan barang tersebut dapat dilihat langsung oleh pembeli, demikian pula pembayaran harga barangnya dilakukan secara tunai dengan menggunakan uang tunai. Akan tetapi, perjanjian jual beli yang berlangsung antara penjual dan pembeli tidak selamanya merupakan perjanjian jual beli yang sederhana bahkan tidak jarang menimbulkan masalah, untuk itu diperlukan aturan hukum yang mengatur tentang berbagai kemungkinan yang dapat timbul dalam perjanjian jual beli.

## **B. Rumusan Masalah**

Bertitik tolak dari latar belakang masalah di atas, maka ditentukan tiga pokok rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mendapatkan pengembalian uang yang tidak sesuai dalam transaksi jual beli di swalayan ?
2. Upaya apa yang dapat dilakukan konsumen jika dirugikan ?

3. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban pengelola swalayan yang membayarkan pengembalian uang yang tidak sesuai dalam transaksi jual beli di swalayan sehingga merugikan konsumennya ?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **Tujuan**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen yang mendapatkan pengembalian uang yang tidak sesuai dalam transaksi jual beli di swalayan.
2. Untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan konsumen jika dirugikan.
3. Untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban pengelola swalayan yang membayarkan pengembalian uang yang tidak sesuai dalam transaksi jual beli di swalayan sehingga merugikan konsumennya.

#### **Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penulisan penelitian proposal ini adalah sebagai berikut

1. Memberikan sumbangan teoritis bagi perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan, dalam hal ini perkembangan dan kemajuan perlindungan konsumen pada khususnya.

2. Diharapkan dapat menjadi pegangan bagi masyarakat, terutama mahasiswa yang juga bisa menjadi konsumen agar mengetahui perlunya perlindungan hukum atas terjadinya pengembalian uang yang tidak sesuai dalam transaksi jual beli di swalayan.
3. Diharapkan menjadi masukan bagi pihak yang membutuhkan referensi pelengkap dan sebagai suatu pola penyelesaian terhadap bentuk tanggung jawab pengelola swalayan yang membayarkan pengembalian uang yang tidak sesuai dalam transaksi jual beli di swalayan sehingga merugikan konsumennya.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum Terhadap Hukum Perlindungan Konsumen

##### 1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah jaman perlindungan pemerintah dan atau masyarakat kepada warga Negara dalam melaksanakan fungsi, hak dan kewajiban dan peranannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku<sup>5</sup>.

Pendapat lain mengemukakan bahwa perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat *prefentif* maupun yang bersifat *represif*, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian<sup>6</sup>.

##### 2. Pengertian Konsumen dan Perlindungan Konsumen

Konsumen berasal dari bahasa Inggris *consumer* (Inggris dan Amerika) dan *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen)

---

<sup>5</sup> Arman, *Perlindungan Hukum* (<http://id.answer.yahoo.com/question/?qid=20100523053341AAE9A6i>). Diakses Pada Hari Senin 07 November 2011. Pukul 09:00 WITA.

<sup>6</sup> Rahayu. *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat* (<http://rahayu'sBlog-perlindungan-hukum-bagi-masyarakat>). Diakses Pada Hari Senin 07 November 2011. Pukul 09:10 WITA.

setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut, begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan bahwa: “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan<sup>7</sup>.

Istilah konsumen berasal dari bahasa Belanda: *konsument*. Para ahli hukum pada umumnya dan Hondius, pakar masalah konsumen di Belanda sepakat bahwa arti konsumen adalah pemakai terakhir dari benda dan jasa (*Uitendelijke gebruiker van goederen en diensten*)<sup>8</sup>.

Berdasarkan UUPK terdapat sejumlah catatan yang dapat dikemukakan terhadap definisi konsumen, yaitu :

- a. Undang-undang tentang perlindungan konsumen tidak memberikan perumusan maupun pengelompokan yang jelas mengenai macam dan jenis barang yang dilindungi. Hal ini erat kaitannya dengan sifat pertanggungjawaban yang dikenakan kepada pelaku usaha dengan siapa konsumen telah berhubungan. Tidak adanya perumusan atau pengelompokan

---

<sup>7</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2008). Hlm.22

<sup>8</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Grasindo, 2000). Hlm.2

dan perbedaan yang jelas dari jenis/macam barang dan/atau jasa tersebut pada satu sisi “dapat” memberikan keuntungan tersendiri kepada “konsumen” yang memanfaatkan, mempergunakan, ataupun memakai suatu jenis barang dan/atau jasa tertentu dalam kehidupan sehari-harinya.

- b. Undang-undang perlindungan konsumen tampaknya sangat pada pentingnya arti dari “konsumen”, dimana dalam penjelasan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut ditegaskan lagi bahwa : “Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam Undang-Undang ini adalah konsumen akhir”<sup>9</sup>.

Selain pengertian-pengertian di atas, dikemukakan pula pengertian konsumen, yang khusus berkaitan dengan masalah ganti kerugian. Di Amerika Serikat, pengertian konsumen meliputi; korban produk cacat yang bukan hanya meliputi pembeli, tetapi juga korban yang bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai. Sedangkan di Eropa, pengertian konsumen bersumber dari *product liability directive* (selanjutnya disebut *Directive*) sebagai pedoman

---

<sup>9</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003). Hlm.9

Negara MEE dalam menyusun ketentuan hukum perlindungan hukum perlindungan konsumen. Berdasarkan *directive* tersebut yang berhak menuntut ganti kerugian adalah pihak yang menderita kerugian (karena kematian atau cedera) atau kerugian berupa kerusakan benda selain produk yang cacat itu sendiri<sup>10</sup>.

UUPK Pasal 1 angka (1) mengatur bahwa: “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”

Menurut Adrian Sutedi bahwa konsumen yang dijamin oleh Undang-Undang ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen yang bermula dari “benih hidup dalam rahim ibu sampai ke tempat pemakaman dan segala kebutuhan diantara keduanya”. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri sendiri sehingga mampu menangkat harkat dan martabat konsumen dalam menentukan pilihan atas barang, dan atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut<sup>11</sup>.

Keperluan adanya hukum untuk memberikan perlindungan konsumen Indonesia merupakan suatu hal yang tidak dapat diletakkan,

---

<sup>10</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Op.Cit.* Hlm.7

<sup>11</sup> Adrian Sutedi. *Op.Cit.* Hlm.9

sejalan dengan tujuan pembangunan nasional kita: yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya<sup>12</sup>.

Adapun hukum konsumen menurut Az. Nasution adalah :

“Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat<sup>13</sup>. Dalam bukunya yang lain, Az. Nasution berpendapat bahwa pengertian hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup”<sup>14</sup>.

Pada dasarnya baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak) konsumen. Bagaimana hak-hak konsumen itu diatur di dalam hukum, serta bagaimana ditegakkan dalam praktek hidup bermasyarakat, itulah yang menjadi materi pembahasannya. 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<sup>15</sup>.

---

<sup>12</sup> Eman Rajagukguk dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Bandung: Mandar Maju, 2000). Hlm.7

<sup>13</sup> Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Diadit Media, 2001). Hlm.22

<sup>14</sup> Az Nasution, *Hukum dan Konsumen: Tinjauan Sosial Ekonomi Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995). Hlm.64-65

<sup>15</sup> N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. (Jakarta: Panta Rei, 2005). Hlm.13

## **B. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

### **1. Asas Perlindungan Konsumen**

Asas perlindungan konsumen, dapat ditemukan pada Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merumuskan bahwa :

“Perlindungan konsumen berasakan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”

Dalam penjelasan Pasal 2 UUPK ini diatur bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam rangka menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan dan pelaku usaha secara keseluruhan
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau yang digunakan
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo mengatakan bahwa jika memperhatikan substansi Pasal 2 UUPK demikian pula penjelesannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah Negara Republik Indonesia. Kelima asas yang disebutkan dalam Pasal tersebut bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu :

- a. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
- b. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan, dan

c. Asas kepastian hukum<sup>16</sup>.

## 2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan perlindungan konsumen dapat ditemukan pada Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merumuskan bahwa :

“perlindungan konsumen bertujuan ;

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan system 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 dalam berusaha
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen”.

---

<sup>16</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Op.Cit.* Hlm.26



Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen yang disebutkan di atas bila di kelompokkan ke dalam 3 (tiga) tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam urusan huruf c dan huruf e. Sementara tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat terlihat dalam rumusan huruf a dan b, termasuk huruf c dan d serta huruf f. Terakhir tujuan khusus yang diarahkan untuk tujuan kepastian hukum terlihat dalam rumusan huruf d. Pengelompokan ini tidak berlaku mutlak. Oleh karena itu seperti yang dapat kita lihat dalam rumusan ada huruf a sampai huruf f terdapat tujuan yang dapat dikualifikasi sebagai tujuan ganda<sup>17</sup>.

Menurut Yusuf Shofie<sup>18</sup> untuk mewujudkan tujuan yang tersebut dalam UUPK, pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen (Pasal 29 ayat (1) UUPK), dalam hal ini Menteri yang ruang lingkup dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan dan/atau Menteri teknis lainnya (Pasal 29 ayat (2) jo Pasal 1 butir 13 UUPK). Pembinaan penyelenggaraannya dilakukan melalui upaya-upaya (Pasal 29 ayat (4) UUPK) sebagai berikut :

- a. Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen

---

<sup>17</sup> *Ibid.* Hlm.34

<sup>18</sup> Yusuf Shofie, *Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002). Hlm.31

- b. Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat
- c. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian di bidang perlindungan konsumen

### **C. Prinsip-Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen**

Yusuf Shofie mengatakan pada rancangan akademik RUU tentang perdagangan, untuk mewujudkan hukum perlindungan yang baik, diperlukan beberapa prinsip perlindungan konsumen, yaitu :

- a. Hukum perlindungan konsumen harus adil bagi konsumen bagi konsumen maupun produsen, jadi tidak hanya membebani produsen dengan tanggung jawab, tetapi juga melindungi hak-haknya untuk melakukan usaha dengan jujur.
- b. Aparat pelaksana hukumnya harus dibekali dengan sarana yang memadai dan disertai dengan tanggung jawab.
- c. Peningkatan kesadaran konsumen akan hak-haknya, dan
- d. Mengubah system nilai dalam masyarakat ke arah sikap tindak yang mendukung perlindungan konsumen<sup>19</sup>.

Celina Tri Siwi Kristiyanti membagi prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen atas 4 (empat) bagian<sup>20</sup>, yaitu :

- a. Prinsip Tanggung Jawab

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus

---

<sup>19</sup> *Ibid.* Hlm.29-30

<sup>20</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Op.Cit.* Hlm.92-116

pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehatia-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibedakan kepada pihak-pihak terkait.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

1. Prinsip bentuk tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability*), adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1365, 1366 dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh (prinsip inilah yang diterapkan terhadap pelaku yang lalai, sesuai dengan apa yang akan dibahas pada bab hasil penelitian dan pembahasan);
2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, prinsip ini menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada ada pada penggugat;
3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption non liability principle*), prinsip ini kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan;
4. Prinsip bentuk tanggung jawab mutlak (*strict liability*), prinsip ini dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan

untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Menurut asas ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya;

5. Prinsip bentuk tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability prinple*) sangat disenangi pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam UUPK seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak maka harus berdasarkan pada perundang-undangan yang jelas.

b. *Product Liability*

Secara historis *product liability* lahir karena ada ketidakseimbangan tanggung jawab antara produsen dan konsumen. Dengan lembaga ini produsen pada awalnya menerapkan strategi *product oriented* dalam pemasaran produknya harus mengubah strateginya menjadi *consumer oriented*. Produsen harus berhati-hati dengan produknya, karena tanggung jawab dalam *product liability* ini menganut prinsip tanggung jawab mutlak (*stircht liability*)

Menurut Johannes Gunawan, tujuan utama dari dunia hukum memperkenalkan *product liability* :

1. Memberi perlindungan kepada konsumen (*consumer protection*);
2. Agar terdapat pembebanan risiko yang adil antara produsen dan konsumen (*fair apportionment of risk between producers and consumers*)<sup>21</sup>.

c. Penyalahgunaan Keadaan (*misbruik van omstandigheden*)

Penyalahgunaan keadaan berkaitan dengan kondisi yang ada pada saat kesepakatan terjadi. Kondisi itu membuat salah satu pihak berada dalam keadaan tidak bebas untuk menyatakan kehendaknya. Itu sebabnya, ada hal yang berpendapat penyalahgunaan keadaan ini sebagai salah satu bentuk dari cacatkehendak juga. Menurut Van Dunne, penyalahgunaan keadaan terjadi karena ada dua unsur, yaitu kerugian bagi salah satu pihak dan penyalahgunaan kesempatan oleh para pihak lain<sup>22</sup>.

d. Norma-norma perlindungan konsumen

Terlampau dini bagi kita untuk memberikan penilaian efektif tidaknya norma-norma perlindungan konsumen yang integral (Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen) dalam tata hukum kita, karena norma-norma ini masih dalam taraf sosialisasi selama setahun sejak diundangkan dengan pada tanggal 20 April 1999 yang lalu. Sementara itu, dalam prespektif perlindungan konsumen,

---

<sup>21</sup> *Ibid.* Hlm.99

<sup>22</sup> *Ibid.* Hlm.111

hukum positif yang ada tidak jelas arah dan tujuannya bila digunakan sebagai instrument hukum dalam melindungi kepentingan (hukum) konsumen.

#### **D. Hubungan Antara Konsumen dengan Pelaku Usaha**

Sebelum membahas hubungan antara konsumen dan pelaku usaha maka terlebih dahulu penulis akan membahas mengenai pengertian konsumen dan pelaku usaha, pada sub bab sebelumnya telah diuraikan secara jelas pengertian konsumen, maka selanjutnya penulis akan menguraikan pengertian pelaku usaha.

Pelaku usaha (atau isitilahnya *merchant*) menurut UUPK Pasal 1 Angka (3), dirumuskan sebagai berikut :

“Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang terbentuk badan hukum, maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara republik Indonesia (RI), baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Adapun yang termasuk pelaku usaha dalam pengertian ini, adalah:

- a. Perusahaan
- b. Korporasi
- c. Badan Usaha Milik Negara (BUMN)
- d. Koperasi
- e. Importer
- f. Pedagang (termasuk juga pelaku usaha swalayan)
- g. Distributor, dll

Pengertian pelaku usaha dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam masyarakat Eropa terutama Negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasikan sebagai produsen adalah: pembuat produk jadi (*Finished Product*), penghasil bahan baku, pembuat suku cadang; setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai produsen dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu; importir suatu produk dengan maksud dijual belikan, disewakan, disewagunakan, (*Leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan, pemasok (*supplier*), dalam hal ini identitas atau importir tidak dapat ditentukan<sup>23</sup>.

## 1. Hak dan Kewajiban Konsumen

### Hak Konsumen

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hokum tentang hak-hak konsumen<sup>24</sup>.

J.F Kennedy 4 (empat) hak dasar dasar konsumen, yaitu :

a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right of safety*);

---

<sup>23</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Op.Cit.* Hlm.8

<sup>24</sup> Shidarta (2000). *Op.Cit.* Hlm.16

- b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
- c. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)<sup>25</sup>.

Oleh organisasi konsumen sedunia (*International Organization Of Consumer Union-IOCU*) ditambahkan hak konsumen lainnya:

- a. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
- b. Hak untuk memperoleh ganti rugi;
- c. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
- d. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat<sup>26</sup>.

Disamping itu Masyarakat Eropa (*Europose Economische Gemeenschap atau EEG*) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut :

- a. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn geneztheid en veiligheid*);
- b. Hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*);
- c. Hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*);
- d. Hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*);
- e. Hak untuk didengar (*recht om te worden gehoord*)<sup>27</sup>.

---

<sup>25</sup> Ahmadi Miru, Sutarman Yodo. *Op.Cit.* Hlm.39

<sup>26</sup> *Ibid.* Hlm.39

<sup>27</sup> *Ibid.* Hlm.39-40



Memperhatikan hak-hak yang disebutkan di atas maka secara keseluruhan pada dasarnya dikenal 10 (sepuluh) macam hak konsumen, yaitu:

- a. Hak atas keamanan dan keselamatan,
- b. Hak untuk memperoleh informasi,
- c. Hak untuk memilih,
- d. Hak untuk didengar,
- e. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup,
- f. Hak untuk memperoleh ganti rugi,
- g. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen,
- h. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat,
- i. Hak untuk memperoleh barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya,
- j. Hak untuk mendapatlan upayapenyelesaian hukum yang patut<sup>28</sup>.

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen merumuskan bahwa :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

---

<sup>28</sup> *Ibid.* Hlm.40

- 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 kondisi 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;
- 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/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani mengatakan bahwa dari Sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan

kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendaki berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, dan kompensasi sampai ganti rugi<sup>29</sup>.

Hak-hak tersebut juga merupakan jaminan yang diberikan oleh Undang-undang bagi konsumen untuk terciptanya keseimbangan antara konsumen dengan pelaku usaha yang pada akhirnya mendongkrak posisi konsumen menjadi subjek bagi pelaku usaha, bukan lagi sebagai objek seperti yang terjadi selama ini<sup>30</sup>.

### **Kewajiban Konsumen**

Dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merumuskan bahwa :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan

---

<sup>29</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. *Op.Cit.* Hlm.29-30

<sup>30</sup> *Ibid.*

- b. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo adanya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau manfaat barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal penting mendapat pengaturan<sup>31</sup>.

Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam UUPK dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pihak pelaku usaha<sup>32</sup>.

Ada sejumlah faktor yang menyebabkan posisi konsumen melemah antara lain :

- a. Masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya;

---

<sup>31</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Op.Cit.* Hlm.47

<sup>32</sup> *Ibid.* Hlm.49-50

- b. Belum terkondisikannya masyarakat konsumen karena memang sebagian masyarakat ada yang belum mengetahui tentang apa saja hak-haknya dan kemana hak-haknya dapat disalurkan jika mendapatkan kesulitan atau kekurangan standar barang atau jasa yang sewajarnya;
- c. Belum terkondisikannya masyarakat konsumen menjadi masyarakat yang mempunyai kemauan untuk menuntut hak-haknya;
- d. Proses peradilan yang ruwet dan memakan waktu yang berkepanjangan;
- e. Posisi konsumen yang selalu lemah<sup>33</sup>.

Untuk itu kewajiban-kewajiban konsumen sangat berguna bagi konsumen agar selalu berhati-hati dalam melakukan transaksi ekonomi dan hubungan dagang. Dengan demikian setidaknya konsumen dapat terlindungi dari kemungkinan-kemungkinan masalah yang akan menimpanya.

---

<sup>33</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. (Jakarta: Visimedia, 2008). Hlm.29

## **2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

### **Hak Pelaku Usaha**

Dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merumuskan bahwa hak pelaku usaha adalah:

- 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 tidak beriktikad 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 tidak diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Penetapan tentang hak dan kewajiban pelaku usaha dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen. Penetapan hak-hak tersebut melindungi pelaku usaha dari tindakan konsumen yang tidak beriktikad baik.

## **Kewajiban Pelaku Usaha**

Dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merumuskan bahwa :

- a. Beritikad baik dalam kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan 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 memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) BW.

### **3. Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha dan Ganti Rugi Terhadap Konsumen**

Tanggung jawab pelaku usaha dirumuskan dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yaitu :

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



Menurut Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam UUPK diatur dalam satu bab, yaitu Bab VI, mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Dari sepuluh Pasal tersebut, dapat kita pilih sebagai berikut :

- a. Tujuh pasal, yaitu Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, Pasal 27 yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha;
- b. Dua pasal, yaitu Pasal 22 dan Pasal 28 yang mengatur tentang pembuktian;
- c. Satu pasal, yaitu Pasal 23 yang mengatur penyelesaian sengketa dalam pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen<sup>34</sup>.

Dalam hukum perdata, perbuatan atau tindakan merugikan tersebut dapat terjadi karena dua hal, yaitu :

- a. Tidak ditepatinya suatu perjanjian atau kesepakatan yang telah dibuat, yang dikenal dengan istilah wanprestasi (diatur dalam Pasal 1243-Pasal 1252 KUH Perdata);
- b. Semata-mata lahir karena suatu perbuatan tersebut, dikenal dengan perbuatan melawan hukum (diatur Pasal 1365-Pasal 1369 KUH Perdata).

Secara umum, tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk, baik yang berupa

---

<sup>34</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. *Op.Cit.* Hlm.65

kerugian materi, fisik maupun jiwa, dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan, yang secara garis besarnya hanya ada dua kategori<sup>35</sup>, yaitu :

a. Tuntutan berdasarkan wanprestasi

Apabila ganti kerugian didasarkan didasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu tergugat dengan penggugat (produsen dan konsumen) terikat suatu perjanjian. Dengan demikian, pihak ketiga (bukan sebagai dalam pihak dalam perjanjian) yang dirugikan tidak dapat menuntut ganti kerugian dengan alasan wanprestasi

Bentuk-bentuk wanprestasi dapat berupa :

1. Debitur tidak melakukan prestasi sama sekali;
2. Debitur terlambat dalam memenuhi prestasi;
3. Debitur berprestasi tidak sebagaimana mestinya.

b. Tuntutan berdasarkan perbuatan melanggar hukum

Berbeda dengan tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perikatan yang lahir dari perjanjian (karena adanya wanprestasi). Tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perbuatan melanggar hukum tidak perlu didahului dengan perjanjian antara produsen dengan konsumen, sehingga tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan walaupun tidak pernah terdapat

---

<sup>35</sup> Ahmadi Mlru, Sutarman Yodo. *Op.Cit.* Hlm.127-130

hubungan perjanjian antar produsen dengan konsumen. Dengan demikian, pihak ketiga pun dapat menuntut ganti kerugian.

Untuk dapat menuntut ganti kerugian, maka kerugian tersebut harus merupakan akibat dari perbuatan melanggar hukum. Hal ini berarti bahwa untuk dapat menuntut ganti kerugian, harus dipenuhi unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Ada perbuatan melanggar hukum;
- b. Ada kerugian;
- c. Ada hubungan kausalitas antara perbuatan melanggar hukum dan kerugian;
- d. Ada kesalahan.

Kerugian menurut Nieuwenhuis, adalah berkurangnya harta kekayaan pihak yang satu, yang disebabkan oleh perbuatan (melakukan atau membiarkan) yang melanggar norma oleh pihak lain<sup>36</sup>.

Secara umum dan mendasar hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan yang terus-menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki. Pelaku usaha sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan atau pengguna, tanpa dukungan konsumen, tidak mungkin pelaku usaha

---

<sup>36</sup> *Ibid.* Hlm.133

dapat terjamin kelangsungan usahanya. Sebaliknya konsumen sangat bergantung dari hasil produksi pelaku usaha<sup>37</sup>.

#### **E. Jual Beli**

Jual beli merupakan istilah yang mencakup dua perbuatan yang bertimbal balik. Dalam bahasa Belanda "*koop en ver koop*" yang mengandung pengertian bahwa pihak yang satu "*verkoop*" (menjual) sedang yang lainnya "*koop*" (membeli). Dalam bahasa Inggris jual beli disebut hanya dengan istilah "*sale*" yang berarti "penjualan" (hanya dilihat dari sudut si penjual). Begitu pula dalam bahasa Perancis disebut hanya dengan "*vente*" yang juga berarti penjualan sedangkan dalam bahasa Jerman dipakai istilah "*kauf*" yang berarti "pembelian"<sup>38</sup>.

Dalam bahasa ekonomi, jual beli dipahami sebagai tindakan untuk memperoleh sebuah produk yang diinginkan dari seseorang dengan menawarkan sesuatu sebagai imbalannya<sup>39</sup>. Kotler merumuskan lima persyaratan supaya terjadi jual beli, yaitu :

- a. Sekurang-kurangnya terdapat dua pihak;
- b. Masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang bernilai bagi pihak lain;

---

<sup>37</sup> Sri Rejeki Hartono, *Kapita Selekta Hukum Ekonomi*. (Bandung: Mandar Maju, 2000). Hlm.80

<sup>38</sup> Djoko Prakoso dan Bambang Priyadi Lany, *Dasar Hukum Persetujuan Tertentu di Indonesia*. (Jakarta: Bina Aksara, 1987). Hlm.1

<sup>39</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jilid II. (Jakarta: Erlangga, 1994). Hlm.64

- c. Setiap pihak mampu berkomunikasi dan mengirimkan suatu produk kepada pihak lain;
- d. Setiap pihak bebas untuk menerima atau menolak tawaran;
- e. Setiap pihak percaya bahwa memang tepat atau perlu untuk berhubungan dengan pihak lain.

Dengan memenuhi kelima syarat di atas maka jual beli menurut kacamata ekonomi dipandang sebagai proses, bukan semata-mata sebagai sebuah kejadian (peristiwa)<sup>40</sup>.

Dari sisi hukum, jual beli merupakan bagian dari hukum perikatan yang diatur dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Menurut ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata telah dirumuskan syarat supaya terjadi jual beli, adalah sebagai berikut:

- a. Ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak yang membuat perjanjian (konsensus). Persetujuan kehendak adalah kesepakatan, seia sekata pihak-pihak mengenai pokok perjanjian. Apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu juga dikehendaki oleh pihak yang lainnya.
- b. Ada kecakapan pihak-pihak untuk membuat perjanjian/kapasitas (jual beli). Pada umumnya orang dikatakan sudah cakap melakukan perbuatan hukum apabila ia sudah dewasa, artinya sudah mencapai umur 21 tahun atau sudah kawin walaupun belum 21 tahun.

---

<sup>40</sup> *Ibid.* Hlm.54

- c. Suatu hal tertentu (objek). Suatu hal tertentu merupakan pokok perjanjian, objek perjanjian, prestasi yang wajib dipenuhi dan prestasi itu harus tertentu atau sekurang-kurangnya dapat ditentukan.
- d. Ada suatu sebab yang halal (causa). Perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan ketertiban undang-undang dan ketertiban umum serta kesusilaan.

Pada Pasal 1457 KUH Perdata mengatur bahwa “penyerahan ialah penyerahan suatu pemindahan barang yang telah dijual ke dalam kekuasaan dan kepunyaan si pembeli”. Yang harus diserahkan oleh penjual kepada pembeli adalah hak milik atas barangnya, jadi bukan sekedar kekuasaan atas barang tadi, yang harus dilakukan adalah “penyerahan” atau “*levering*” secara yuridis. Menurut Hukum Perdata, ada tiga macam penyerahan yuridis, yaitu :

- a. Penyerahan benda bergerak, secara nyata dari tangan penjual ke tangan pembeli namun apabila dalam jumlah yang sangat banyak dilakukan secara simbolis dari penyerahan barang yang ada dalam gudang;
- b. Penyerahan barang tak bergerak, contohnya tanah;
- c. Penyerahan piutang atas nama, contohnya penyerahan surat atau akta yang berisi pelimpahan hak kebendaan kepada orang lain<sup>41</sup>.

---

<sup>41</sup> Subekti (2001). *Op.Cit.* Hlm.79

Dalam Pasal 1457 KUH Perdata merumuskan pengertian jual beli, yaitu :

“jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.”

Dari rumusan tersebut dapat diketahui bahwa jual beli melahirkan kewajiban secara timbal balik kepada para pihak yang membuat perjanjian (jual beli) tersebut. Dari sisi penjual diwajibkan untuk menyerahkan suatu kebendaan yang menurut ketentuan Pasal 1332 jo. Pasal 1333 ayat (1) KUH Perdata haruslah kebendaan yang dapat diperdagangkan dan paling sedikit telah ditentukan jenisnya. Selanjutnya dari sisi pembelian kebendaan tersebut yang juga merupakan suatu bentuk perikatan untuk memerikan sesuatu, yang dalam hal ini adalah uang yang telah ditentukan nilai mata uang dan jumlahnya, hal ini adalah juga sejalan dengan rumusan Pasal 1333 ayat (1) KUH Perdata<sup>42</sup>.

Berdasarkan pengertian di atas, adapun syarat-syarat jual beli adalah :

- a. Harus antara mata uang dan barang
- b. Barang yang dijual adalah hak milik sendiri
- c. Jual beli bukan antara suami dan istri yang masih dalam ikatan perkawinan

---

<sup>42</sup> Gunawan Widjaja dan Kartini Mulyadi, *Jual Beli*. (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2003). Hlm.27

Menurut Ahmadi Miru perjanjian jual beli dikatakan pada umumnya merupakan perjanjian konsensual karena ada juga perjanjian jual beli yang termasuk dalam perjanjian formal, yaitu yang mengharuskan dibuat dalam bentuk tertulis berupa akta autentik, yakni jual beli barang-barang tidak bergerak<sup>43</sup>.

Dalam jual beli ada dua pihak, yaitu penjual dan pembeli dan jual beli mengandung dua prestasi yaitu penyerahan barang dan pembayaran harganya. Dalam penyerahan barang, penjual menjadi debitor, sedang dalam pembayaran uangnya dia menjadi kreditor, sedang dalam pembayaran uangnya menjadi debitor.

Menurut Subekti sifat dari jual beli menurut KUH Perdata, adalah perjanjian jual beli bersifat "*obligator*", artinya jual beli itu belum memindahkan hak milik, ia baru memberikan hak dan meletakkan kewajiban pada dua belah pihak, yaitu meletakkan kepada si penjual kewajiban untuk menyerahkan hak milik atas batas yang dijualnya, sekaligus memberikan kepadanya hak untuk menuntut pembayaran harga yang telah disetujui dan di sisi lain meletakkan kewajiban kepada si pembeli untuk membayar harga sebagai imbalan haknya untuk menuntut diserahkannya hak milik atas barang yang dibelinya<sup>44</sup>.

Sesuai dengan asas "*konsensualisme*" yang menjiwai hukum perjanjian KUH Perdata, perjanjian jual beli itu sudah sudah dilahirkan

---

<sup>43</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008). Hlm.126

<sup>44</sup> Subekti, *Aneka Perjanjian*. (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995). Hlm.11



pada tercapainya “sepakat” mengenai barang dan harga maka lahirlah transaksi jual beli yang sah. Sifat *konsensual* dari perjanjian jual beli tersebut dijelaskan dalam Pasal 1458 KUH Perdata yang merumuskan bahwa :

“jual beli dianggap sudah dianggap terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar.”

Kesepakatan dimaksud bahwa diantara pihak-pihak yang bersangkutan tercapai suatu persesuaian kehendak, artinya apa yang dikehendaki oleh yang satu adalah pula yang dikehendaki oleh yang lain. Kedua kehendak itu bertemu dalam “sepakat” tersebut. Tercapainya sepakat ini dinyatakan oleh kedua belah pihak dengan mengucapkan perkataan-perkataan, misalnya: “setuju”, “*accord*”, dan sebagainya ataupun dengan bersama-sama menaruh tanda-tanda di bawah pernyataan-pernyataan tertulis telah menyetujui segala apa yang tertera di atas tulisan itu<sup>45</sup>.

Dalam jual beli ada dua subjek, yaitu si penjual dan si pembeli, yang masing-masing mempunyai berbagai kewajiban dan hak. Maka mereka masing-masing dalam beberapa hal merupakan pihak berwajib dan dalam hal-hal lain merupakan pihak berhak. Ini berhubungan dengan sifat timbal balik dari perjanjian jual-beli<sup>46</sup>.

---

<sup>45</sup> Djoko Prakoso dan Bambang Priyadi Lany. *Op.Cit.* Hlm.2

<sup>46</sup> *Ibid.* Hlm.6

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Berdasarkan judul skripsi maka penulis mengadakan penelitian dalam wilayah Kota Makassar, khususnya pada Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) Propinsi Sulawesi Selatan dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Makassar serta di 5 (lima) pelaku usaha (swalayan) dan 50 (lima puluh) konsumen di Kota Makassar yang dirugikan.

#### **B. Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara atau tanya jawab dengan staf YLK, staf BPSK, pelaku usaha (swalayan) dan konsumen yang dirugikan.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari bahan tertulis berupa dokumen YLK Propinsi Sulawesi Selatan dan dokumen BPSK Kota Makassar yang berhubungan dengan pembahasan.

#### **C. Teknik Pengumpulan Data**

##### **1. Wawancara**

Wawancara digunakan untuk menghimpun data yang sesuai dengan kebutuhan didalam penulisan, wawancara dilakukan dengan

semua pihak terkait yang dianggap sebagai responden dalam penelitian ini.

## **2. Kuesioner**

Kuesioner dilakukan dengan mengambil sampel sebanyak 50 (lima puluh) konsumen di Kota Makassar yang dirugikan kemudian data diolah menggunakan teknik *purposive sampling* (sampel dipilih secara sengaja yang memiliki kriteria) dengan rumus sebagai berikut :

$$K + TK = F$$

Keterangan :

K : Komplain

TK : Tidak Komplain

F : Frekuensi (Jumlah Responden)

## **3. Studi Dokumentasi**

Yaitu pengumpulan data-data terkait dengan penulisan skripsi ini, dokumentasi dilakukan ke beberapa lokasi penelitian (YLK, BPSK dan di beberapa pelaku usaha swalayan) agar data yang akan disajikan menjadi sistematis.

## **D. Analisis Data**

Dari keseluruhan data yang diperoleh baik data primer maupun sekunder diolah, kemudian dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif yaitu menggambarkan, menguraikan dan menjelaskan, permasalahan mengenai perlindungan konsumen

dalam hubungannya dengan pengembalian uang yang tidak sesuai dalam transaksi jual beli di swalayan.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Mendapatkan Pengembalian Uang yang Tidak Sesuai dalam Transaksi Jual Beli di Swalayan.

##### 1. Gambaran Umum Swalayan Di Kota Makassar.

Dalam 2 (dua) tahun terakhir fenomena pusat perbelanjaan seperti swalayan di Kota Makassar tampak berubah. Perubahan itu tampak dari menjamurnya gerai-gerai swalayan di berbagai sudut kota. Bila sebelumnya Kota Makassar ramai dengan berbagai *mall*, *hypermart*, *superstore*, dan *department store* yang membentang dari barat sampai ke timur kota, kini giliran swalayan yang menyerbu Makassar.

Secara pasti, cepat atau lambat menjamurnya swalayan akan menguasai ruang-ruang ekonomi konsumsi warga kota dan disisi lain mengubah perilaku konsumen dari yang tadinya senang berbelanja di pasar tradisional beralih menjadi senang berbelanja di swalayan. Tidak tanggung-tanggung, ratusan swalayan seolah berlomba hadir dan menjamur di berbagai sudut kota. Alfamart di awal tahun 2010 telah mendirikan 50 gerai dari rencana 300 titik toko<sup>47</sup>. Kini, Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) kota Makassar

---

<sup>47</sup> Dokumen YLKI

sementara memproses permintaan izin 100 gerai swalayan di bawah bendera Indomaret. Ke-100 gerai Indomaret akan beroperasi di Makassar mulai Juni 2011 hingga Mei 2012<sup>48</sup>.

Menjamurnya swalayan ini harus mendapatkan perhatian berbagai pihak, terutama pemerintah. Utamanya pengelolaan manajemen yang baik, apalagi sekarang ini ada peralihan minat konsumen dari berbelanja ke pasar tradisional ke toko modern seperti swalayan sehingga jika kurang pengawasan terhadap manajemen swalayan tersebut dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumennya, salah satu contohnya yaitu dengan menyepelkan uang kembalian yang nominalnya kecil seperti Rp.100, Rp.200, Rp.500 bahkan yang nominalnya Rp.2000<sup>49</sup>.

### 1.1 Indomaret Borong Raya

Indomaret merupakan jaringan minimarket yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari yang dikelola oleh PT. Indomarco Prismatama. Tahun 1997 perusahaan tersebut mengembangkan bisnis gerai waralaba pertama di Indonesia, setelah Indomaret teruji dengan lebih dari 230 (dua ratus tiga puluh) gerai. Pada Mei 2003 Indomaret meraih penghargaan perusahaan waralaba

---

<sup>48</sup> Dokumen YLKI

<sup>49</sup> Hasil wawancara Penulis Dengan Bapak Al Mujahid Akmal (Koord. Divisi Penelitian dan Pendidikan Konsumen YLK Sulawesi Selatan). Pada hari Rabu 07 Maret 2012 Pukul 13:00 WITA

2003 dari Presiden Megawati Soekarno Puteri. Hingga Juni 2011 Indomaret mencapai 5.482 (lima ribu empat ratus delapan puluh dua) gerai. Dari total itu 3.479 (tiga ribu empat ratus tujuh puluh sembilan) gerai adalah milik sendiri dan sisanya 2003 (dua ribu tiga) gerai waralaba milik masyarakat, yang tersebar di kota-kota Jawa Barat, Jawa Timur, Jawa Tengah, Yogyakarta, Bali, Lampung, Palembang dan Makassar<sup>50</sup>.

Salah satu Indomaret yang menjadi objek penelitian penulis yaitu, Indomaret Borong Raya yang terdapat di Kota Makassar. Berdasarkan informasi yang penulis peroleh dari kepala toko swalayan tersebut bahwa masalah yang sering dikomplain oleh konsumen yaitu masalah pengembalian uang yang tidak sesuai<sup>51</sup>.

## 1.2 A+ Borong Raya

A+ merupakan perusahaan yang bergerak dibidang retail yang didirikan pada tahun 2010 dan pendirian pertamanya yaitu di Kota Makassar. A+ kini tersebar di Kota Makassar sebanyak 15 Toko dan salah satunya terletak di Borong raya yang merupakan salah satu swalayan yang menjadi objek penelitian penulis. Informasi penulis

---

<sup>50</sup> Indomaret (<http://wikipedia.indomaret.html>.) Diakses pada hari Selasa, 15 Mei 2012. Pukul 15:00 WITA

<sup>51</sup> Hasil wawancara penulis dengan Arif (Kepala Toko Indomaret Borong Raya) pada hari Jumat, 20 April 2012.

peroleh dari kepala toko Swalayan tersebut mengenai penyebab kurangnya pengembalian uang oleh kasir<sup>52</sup>.

### 1.3 Alfa Midi Batua Raya dan Alfa Express Borong Raya 2

PT. Midi Utama Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang retail yang didirikan pada tahun 2007. PT. Midi Utama Indonesia saat ini memiliki 2 (dua) nama gerai, yaitu Alfa Midi dengan gerai pertama di Garuda Kemayoran dan Alfa Express dengan gerai pertama di Mangga Besar. Salah satu cabangnya yaitu Alfa Midi Batua Raya (Makassar) yang merupakan salah satu swalayan yang menjadi objek penelitian penulis. Informasi penulis peroleh dari kepala toko Swalayan tersebut mengenai penyebab kurangnya pengembalian uang oleh kasir<sup>53</sup>.

### 1.4 Alfa Mart Borong Raya

Minimarket Alfamart yang berdiri sejak tahun 1994 oleh PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk ini yang sekarang sudah memiliki banyak member dan merupakan member terbesar di Minimarket Indonesia. Pertumbuhan Alfamart di Indonesia sangatlah pesat, terbukti dengan berdirinya cabang-cabang Alfamart yang tidak hanya di kota-kota

---

<sup>52</sup>Hasil wawancara penulis dengan Asdar (Kepala Toko A+ Borong Raya) pada hari Senin, 17 April 2012.

<sup>53</sup>Hasil wawancara penulis dengan Indri Kurniawati (Kepala Toko Alfa Midi Batua Raya) dan Rahma (Kepala Toko Alfa Express Borong Raya 2) pada hari Sabtu, 22 April 2012.



besar tapi sampai ke pelosok-pelosok kecamatan di seluruh negeri Indonesia<sup>54</sup>.

Alfamart adalah Minimarket Pertama yang memiliki member terbanyak di Indonesia. Alfamart Memberikan Motivasi dan Inspirasi serta Inovasi untuk memanjakan membernya. Salah satunya adalah dengan konsisten 2 minggu sekali memberikan Promo Indonesia khusus untuk Member Alfamart baik untuk berbelanja di Alfamart Minimarket atau pun di merchant-merchant yang banyak bekerja sama dengan Alfamart Minimarket untuk memberikan potongan harga atau harga spesial<sup>55</sup>.

Salah satu cabang dari Alfa Mart terletak di Borong raya yang merupakan salah satu swalayan yang menjadi objek penelitian penulis. Informasi penulis peroleh dari kepala toko Swalayan tersebut mengenai penyebab kurangnya pengembalian uang oleh kasir<sup>56</sup>.

## **2. Perlindungan Hukum Konsumen Swalayan**

Menjamurnya Swalayan di Kota Makassar tidak menjamin pelayanan pengelola swalayan dilakukan dengan jujur dan beritikad baik, fenomena atas pembayaran pengembalian uang yang tidak

---

<sup>54</sup>Alfa Mart (<http://wikipedia.alfamart.html>.) Diakses pada hari Selasa, 15 Mei 2012. Pukul 15:30 WITA

<sup>55</sup>*Ibid.*

<sup>56</sup>Hasil wawancara penulis dengan Irwan (Kepala Toko Alfa Mart Borong Raya) pada hari Rabu, 19 April 2012.

sesuai dalam transaksi jual beli menjadi contoh ketidak jujuran pihak swalayan (seperti : Indomaret, A+, Alfa Midi, Alfa Express dan Alfa Mart) dalam menjalankan usahanya, karena kadang kala terdapat juga kesalahan / kelalaian baik yang disengaja maupun tidak khususnya dalam bertransaksi ketika konsumen melakukan pembayaran kepada kasir swalayan.

## 2.1 Konsumen Indomaret

Pengembalian uang yang tidak sesuai (tidak cukup dari nominal yang semestinya) pada saat melakukan pembayaran (transaksi) atas produk yang dibelinya ini pernah dialami oleh Muhammad Ishaak, yang menyatakan bahwa kasir indomaret mengembalikan uang dengan cara pembulatan atau yang seharusnya uang kembalian yang ia terima dari hasil pembayaran beberapa produk makanan ringan dan minuman yang ia beli senilai Rp.3.200 namun kenyataannya pengembalian yang ia terima hanya Rp.3.000 (kurang Rp.200), ketika ia menanyakan tentang kekeliruan tersebut kepada kasir, namun kasir hanya meminta maaf karena kasir pada saat itu kekurangan uang pecahan Rp.100 dan Rp.200, dari penjelasan kasir tersebut akhirnya ia mengikhhlaskan<sup>57</sup>.

Kejadian serupa dialami juga oleh Yudho, pada saat ia melakukan pembayaran dengan memberikan uang senilai Rp.50.000 atas produk yang ia beli, seharusnya uang kembalian yang ia terima dari hasil pembayaran Air Galon merk Aqua yang harganya Rp.28.500

---

<sup>57</sup>Hasil wawancara penulis dengan Muhammad Ishaak (konsumen Indomaret Borong Raya) pada Sabtu, 17 Maret 2012

namun kenyataannya pengembalian yang ia terima hanya Rp.21.000 (kurang Rp.500), ketika ia menanyakan tentang kekeliruan tersebut kepada kasir namun kasir hanya meminta maaf karena kasir pada saat itu kekurangan uang pecahan Rp.100, Rp.200 dan Rp.500, dari penjelasan kasir tersebut akhirnya ia mengikhlaskan<sup>58</sup>.

Sama halnya dengan Ishaak dan Yudho, Ichal juga pernah pada saat ia melakukan pembayaran dengan memberikan uang senilai Rp.20.000 atas produk yang ia beli, seharusnya uang kembalian yang ia terima dari hasil pembayaran atas pembelian Tisu, Tusuk telinga dan pencukur kumis yang harganya Rp.17.900 namun kenyataannya pengembalian yang ia terima hanya Rp.2.000 (kurang Rp.100), ketika ia menanyakan tentang kekeliruan tersebut kepada kasir namun kasir hanya meminta maaf karena kasir pada saat itu kekurangan uang pecahan Rp.100 dan dari penjelasan kasir tersebut akhirnya ia mengikhlaskan<sup>59</sup>.

Lain halnya dengan yang dialami oleh Ildiani, yang menyatakan bahwa kasir indomaret pada saat ia membayar belanjaan yang ia beli seharusnya uang kembalian yang ia terima dari hasil pembayaran beberapa perlengkapan mandi (sabun, odol dan shampo) yang ia beli senilai Rp.1.800 namun kenyataannya pengembalian yang ia terima hanya Rp.1.500 (kurang Rp.300) disertai dengan permen sebanyak 2

---

<sup>58</sup> Hasil wawancara penulis dengan Ichal (konsumen Indomaret Borong Raya) pada Sabtu, 17 Maret 2012

<sup>59</sup> Hasil wawancara penulis dengan Yudho (konsumen Indomaret Borong Raya) pada Sabtu, 17 Maret 2012

(dua) biji, ketika ia menanyakan tentang kekeliruan tersebut kepada kasir, kemudian kasir meminta maaf karena kasir pada saat itu kekurangan uang pecahan Rp.100 dan Rp.200, dari penjelasan tersebut akhirnya ia mengikhhlaskan<sup>60</sup> (namun pengembalian uang yang tidak sesuai namun diganti dengan permen, diluar dari pembahasan penulis).

**Tabel 1**  
**Pendapat Konsumen Indomaret Borong Raya yang Menerima Pengembalian Uang yang Tidak Sesuai dalam Transaksi Jual Beli**

No.	Jumlah Kekurangan Uang Kembalikan	Frekuensi	Presentase (%)	Komplain	Tidak Komplain
1.	Rp.100	1	10	1	-
2.	Rp.200	7	70	1	6
3.	Rp.300	1	10	1	-
4.	Rp.400	-	-	-	-
5.	Rp.500	1	10	1	-
6.	Jumlah	10	100	4	6

Sumber: Hasil Penelitian di Lapangan (Februari 2012 – April 2012)

## 2.2 Konsumen A+ Borong Raya

Pengembalian uang yang tidak sesuai (tidak cukup) pada saat melakukan pembayaran (transaksi) atas produk yang dibelinya ini pernah dialami oleh Unna, yang menyatakan bahwa kasir A+ mengembalikan uang tidak sesuai ia terima dari hasil pembayaran

---

<sup>60</sup>Hasil wawancara penulis dengan Ildiani (konsumen Indomaret Borong Raya) pada Sabtu, 17 Maret 2012

beberapa produk minuman (Coca-Cola, Teh Kotak dan Susu Beruang) yang ia beli senilai Rp.15.800 dengan membayarkan uang senilai Rp.20.000 namun kenyataannya pengembalian yang ia terima hanya Rp.4.000 (kurang Rp.200), ketika ia menanyakan tentang kekeliruan tersebut kepada kasir namun kasir hanya meminta maaf karena kasir pada saat itu kekurangan uang pecahan Rp.100 dan Rp.200, dari penjelasan kasir tersebut akhirnya ia mengikhlaskan<sup>61</sup>.

Kejadian serupa dialami juga oleh Fetty, pada saat ia melakukan pembayaran dengan memberikan uang senilai Rp.100.000 atas produk yang ia beli, seharusnya uang kembalian yang ia terima dari hasil pembayaran beberapa kebutuhan pokok (mie instant, ikan kaleng, minyak goreng, garam, kecap dan saus) yang harganya Rp.89.900 namun kenyataannya pengembalian yang ia terima hanya Rp.10.000 (kurang Rp.100), namun ia langsung mengikhlaskannya karena kembalian yang kurang hanya senilai Rp.100<sup>62</sup>.

Sama halnya dengan yang dialami Riska pada saat ia melakukan pembayaran dengan memberikan uang senilai Rp.10.000 atas produk yang ia beli, seharusnya uang kembalian yang ia terima dari hasil pembayaran atas pembelian beberapa produk makanan ringan yang harganya Rp.8.900 namun kenyataannya pengembalian yang ia terima hanya Rp.1.000 (kurang Rp.100), namun sama halnya

---

<sup>61</sup>Hasil wawancara penulis dengan Unna (konsumen A+ Borong Raya) pada Minggu, 18 Maret 2012

<sup>62</sup>Hasil wawancara penulis dengan Fetty (konsumen A+ Borong raya) pada Minggu, 18 Maret 2012

dengan Fetty, ia langsung meninggalkan toko tersebut karena ia malu untuk komplain atas kejadian tersebut<sup>63</sup>.

Lain lagi yang dialami oleh Icchank, yang menyatakan bahwa kasir A+ pada saat ia membayar belanjaan yang ia beli seharusnya uang kembalian yang ia terima dari hasil pembayaran beberapa snack dan minuman yang ia beli senilai Rp.1.700 namun kenyataannya pengembalian yang ia terima hanya Rp.1.500 (kurang Rp.200) namun sama dengan Fetty dan Icchank, ia juga tidak komplain atas kekeliruan tersebut dikarenakan nominal yang tidak terlalu banyak akhirnya ia mengikhhlaskan dan pergi meninggalkan toko tersebut<sup>64</sup>.

**Tabel 2**  
**Pendapat Konsumen A+ Borong Raya yang Menerima Pengembalian Uang yang Tidak Sesuai dalam Transaksi Jual Beli**

No.	Jumlah Kekurangan Uang Kembalian	Frekuensi	Presentase (%)	Komplain	Tidak Komplain
1.	Rp.100	3	30	-	3
2.	Rp.200	7	70	1	6
3.	Rp.300	-	-	-	-
4.	Rp.400	-	-	-	-
5.	Rp.500	-	-	-	-
6.	Jumlah	10	100	1	9

Sumber: Hasil Penelitian di Lapangan (Februari 2012 – April 2012)

<sup>63</sup>Hasil wawancara penulis dengan Riska (konsumen A+ Borong Raya) pada Minggu, 18 Maret 2012

<sup>64</sup>Hasil wawancara penulis dengan Icchank (konsumen A+ Borong raya) pada Minggu, 18 Maret 2012

### 2.3 Konsumen Alfa Midi Batua Raya

Pengembalian uang yang tidak sesuai pada saat melakukan pembayaran atas produk yang dibelinya ini pernah dialami oleh Ratna, yang menyatakan bahwa kasir Alfa Midi mengembalikan uang tidak sesuai ia terima dari hasil pembayaran beberapa produk rumah tangga (teh dan gula) yang ia beli senilai Rp.8.200 dengan membayarkan uang senilai Rp.10.000 namun kenyataannya pengembalian yang ia terima hanya Rp.1.000 (kurang Rp.800), ketika ia menanyakan tentang kekeliruan tersebut kepada kasir namun kasir hanya meminta maaf karena kasir pada saat itu kekurangan uang pecahan Rp.100, Rp.200 dan Rp.500, dari penjelasan kasir tersebut membuatnya marah dan pergi meninggalkan toko tersebut<sup>65</sup>.

Kejadian serupa dialami juga oleh Andi, pada saat ia melakukan pembayaran dengan memberikan uang senilai Rp.20.000 atas produk yang ia beli, seharusnya uang kembalian yang ia terima dari hasil pembayaran odol dan sikat gigi yang harganya Rp.11.900 namun kenyataannya pengembalian yang ia terima hanya Rp.8.000 (kurang Rp.100), namun ia langsung mengikhlasakannya karena kembalian yang kurang hanya senilai Rp.100<sup>66</sup>.

Sama halnya dengan yang dialami Arif pada saat ia melakukan pembayaran dengan memberikan uang senilai Rp.10.000 atas produk

---

<sup>65</sup>Hasil wawancara penulis dengan Ratna (konsumen Alfa Midi Batua Raya) pada Senin, 19 Maret 2012

<sup>66</sup>Hasil wawancara penulis dengan Andi (konsumen Alfa Midi Batua Raya) pada Senin, 19 Maret 2012

yang ia beli, seharusnya uang kembalian yang ia terima dari hasil pembayaran atas pembelian beberapa produk makanan ringan (beng-beng dan wafelatos) yang harganya Rp.6.800 namun kenyataannya pengembalian yang ia terima hanya Rp.3.000 (kurang Rp.200), namun sama halnya dengan Andi, ia langsung meninggalkan toko tersebut karena ia malu untuk komplain atas kejadian tersebut<sup>67</sup>.

Lain lagi yang dialami oleh Anto, yang menyatakan bahwa kasir Alfa Midi pada saat ia membayar belanjaan yang ia beli seharusnya uang kembalian yang ia terima dari hasil pembayaran beberapa minuman kaleng (fanta dan sprite) yang ia beli senilai Rp.9.700 dengan membayarkan uang senilai Rp.10.000 namun kenyataannya ia tidak diberi uang kembalian sama sekali (kurang Rp.300) namun sama dengan Andi dan Arief, ia juga tidak komplain atas kekeliruan tersebut dikarenakan nominal yang tidak terlalu banyak akhirnya ia mengikhhlaskan dan pergi meninggalkan toko tersebut<sup>68</sup>.

---

<sup>67</sup>Hasil wawancara penulis dengan Arif (konsumen Alfa Midi Batua Raya) pada Senin, 19 Maret 2012

<sup>68</sup>Hasil wawancara penulis dengan Anto (konsumen Alfa Midi Batua Raya) pada Senin, 19 Maret 2012



**Tabel 3**  
**Pendapat Konsumen Alfa Midi Batua Raya yang Menerima**  
**Pengembalian Uang yang Tidak Sesuai dalam Transaksi Jual Beli**

No.	Jumlah Kekurangan Uang Kembalian	Frekuensi	Presentase (%)	Komplain	Tidak Komplain
1.	Rp.100	2	20	-	2
2.	Rp.200	4	40	-	4
3.	Rp.300	3	30	-	3
4.	Rp.400	-	-	-	-
5.	Rp.500	-	-	-	-
6.	Rp.600	-	-	-	-
7.	Rp.700	-	-	-	-
8.	Rp.800	1	10	1	-
9.	Rp.900	-	-	-	-
10.	Rp.1000	-	-	-	-
11.	Jumlah	10	100	1	9

Sumber: Hasil Penelitian di Lapangan (Februari 2012 – April 2012)

#### 2.4 Konsumen Alfa Express Borong Raya

Pengembalian uang yang tidak sesuai pada saat melakukan pembayaran atas produk yang dibelinya ini pernah dialami oleh Maya, yang menyatakan bahwa kasir Alfa Express mengembalikan uang tidak sesuai ia terima dari hasil pembayaran beberapa produk minuman (Frestea dan Teh Gelas) yang ia beli senilai Rp.7.200 dengan membayarkan uang senilai Rp.10.000 namun kenyataannya

pengembalian yang ia terima hanya Rp.2.500 (kurang Rp.300), ketika ia menanyakan tentang kekeliruan tersebut kepada kasir namun kasir hanya meminta maaf karena kasir pada saat itu kekurangan uang pecahan Rp.100 dan Rp.200, dari penjelasan kasir tersebut, akhirnya ia mengikhlasakannya dan pergi meninggalkan toko<sup>69</sup>.

Kejadian serupa dialami juga oleh Santi, pada saat ia melakukan pembayaran dengan memberikan uang senilai Rp.50.000 atas produk yang ia beli, seharusnya uang kembalian yang ia terima dari hasil pembayaran beberapa bumbu dapur (Masako, Kecap, Saus, Garam dan Merica) yang harganya Rp.17.800 namun kenyataannya pengembalian yang ia terima hanya Rp.32.000 (kurang Rp.200), namun ia langsung mengikhlasakannya karena kembalian yang kurang hanya senilai Rp.200<sup>70</sup>.

Sama halnya dengan yang dialami Rival pada saat ia melakukan pembayaran dengan memberikan uang senilai Rp.30.000 atas produk yang ia beli, seharusnya uang kembalian yang ia terima dari hasil pembayaran atas pembelian beberapa produk makanan ringan yang harganya Rp.21.800 namun kenyataannya pengembalian yang ia terima hanya Rp.8.000 (kurang Rp.200), namun sama halnya

---

<sup>69</sup>Hasil wawancara penulis dengan Maya (konsumen Alfa Express Borong Raya) pada Selasa, 20 Maret 2012

<sup>70</sup>Hasil wawancara penulis dengan Santi (konsumen Alfa Express Borong Raya) pada Selasa, 20 Maret 2012

dengan Santi, ia langsung meninggalkan toko tersebut karena ia malu untuk komplain atas kejadian tersebut<sup>71</sup>.

Lain lagi yang dialami oleh Sul, yang menyatakan bahwa kasir Alfa Express pada saat ia membayar belanjaan yang ia beli seharusnya uang kembalian yang ia terima dari hasil pembayaran mie 1 (satu) kardus yang ia beli senilai Rp.63.800 dengan membayarkan uang senilai Rp.100.000 namun kenyataannya ia hanya diberi uang kembalian senilai Rp.36.000 (kurang Rp.200) namun sama dengan Santi dan Rival, ia juga tidak komplain atas kekeliruan tersebut dikarenakan nominal yang tidak terlalu banyak dan malu untuk menanyakannya kepada kasir akhirnya ia mengikhhlaskan dan pergi meninggalkan toko tersebut<sup>72</sup>.

**Tabel 4**  
**Pendapat Konsumen Alfa Express Borong Raya 2 yang Menerima Pengembalian Uang yang Tidak Sesuai dalam Transaksi Jual Beli**

No.	Jumlah Kekurangan Uang Kembalian	Frekuensi	Presentase (%)	Komplain	Tidak Komplain
1.	Rp.100	-	-	-	-
2.	Rp.200	7	70	-	7
3.	Rp.300	3	30	2	1
4.	Rp.400	-	-	-	-

<sup>71</sup>Hasil wawancara penulis dengan Rival (konsumen Alfa Express Borong Raya) pada Selasa, 20 Maret 2012

<sup>72</sup>Hasil wawancara penulis dengan Sul (konsumen Alfa Express Borong Raya) pada Selasa, 20 Maret 2012

5.	Rp.500	-	-	-	-
6.	Jumlah	10	100	2	8

Sumber: Hasil Penelitian di Lapangan (Februari 2012 – April 2012)

## 2.5 Konsumen Alfa Mart Borong Raya

Pengembalian uang yang tidak sesuai pada saat melakukan pembayaran atas produk yang dibelinya ini pernah dialami oleh Cia, yang menyatakan bahwa kasir Alfa Mart mengembalikan uang tidak sesuai ia terima dari hasil pembayaran beberapa produk makanan ringan (Qtela, Togo, Wafer, Chitos dan Potato) yang ia beli senilai Rp.42.200 dengan membayarkan uang senilai Rp.50.000 namun kenyataannya pengembalian yang ia terima hanya Rp.7.000 (kurang Rp.800), ketika ia menanyakan tentang kekeliruan tersebut kepada kasir namun kasir hanya meminta maaf karena kasir pada saat itu kekurangan uang pecahan Rp.100, Rp.200 dan Rp.500 namun kasir memberikan pilihan kepadanya dengan menawarkan kekurangan pengembalian diganti dengan permen, dari penjelasan kasir tersebut, akhirnya ia mengikhlasakannya dan pergi meninggalkan toko<sup>73</sup>.

Kejadian serupa dialami juga oleh Nina, pada saat ia melakukan pembayaran dengan memberikan uang senilai Rp.30.000 atas produk yang ia beli, seharusnya uang kembalian yang ia terima dari hasil pembayaran beberapa produk roti yang harganya Rp.26.000 namun kenyataannya ia hanya menerima pengembalian uang senilai Rp.2.000

---

<sup>73</sup>Hasil wawancara penulis dengan Cia (konsumen Alfa Mart Borong Raya) pada Rabu, 21 Maret 2012

(kurang Rp.2.000), namun karena ia baru mengetahui pada saat sampai dirumah dan melihat struk pembayaran akhirnya ia baru sadar kalau ternyata ia tidak diberi kembalian sesuai dengan yang seharusnya, karena malas kembali ke toko tersebut untuk menanyakan kekurangan kembaliannya, akhirnya dengan terpaksa mengikhlasakannya.<sup>74</sup>

Sama halnya dengan yang dialami Rustam pada saat ia melakukan pembayaran dengan memberikan uang senilai Rp.10.000 atas produk yang ia beli, seharusnya uang kembalian yang ia terima dari hasil pembayaran atas pembelian produk minuman bervitamin (Vit C 1000) yang harganya Rp.5.200 namun kenyataannya pengembalian yang ia terima hanya Rp.4.500 (kurang Rp.300), namun karena malu untuk menanyakan atas kekurangan pengembalian tersebut, ia langsung meninggalkan toko<sup>75</sup>.

Lain lagi yang dialami oleh Baso, yang menyatakan bahwa kasir Alfa Mart pada saat ia membayar belanjaan yang ia beli seharusnya uang kembalian yang ia terima dari hasil pembayaran Coca-Cola 1 (satu) liter yang ia beli senilai Rp.8.600 dengan membayarkan uang senilai Rp.10.000 namun kenyataannya ia hanya diberi uang kembalian senilai Rp.1.000 (kurang Rp.400) namun sama dengan Rustam, ia juga tidak komplain atas kekeliruan tersebut dikarenakan

---

<sup>74</sup>Hasil wawancara penulis dengan Nina (konsumen Alfa Mart Borong Raya) pada Rabu, 21 Maret 2012

<sup>75</sup>Hasil wawancara penulis dengan Rustam (konsumen Alfa Midi Borong Raya) pada Rabu, 21 Maret 2012

nominal yang tidak terlalu banyak dan malu untuk menanyakannya kepada kasir akhirnya ia mengikhhlaskan dan pergi meninggalkan toko tersebut<sup>76</sup>.

**Tabel 5**  
**Pendapat Konsumen Alfa Mart Borong Raya yang Menerima Pengembalian Uang yang Tidak Sesuai dalam Transaksi Jual Beli**

No.	Jumlah Kekurangan Uang Kembalian	Frekuensi	Presentase (%)	Komplain	Tidak Komplain
1.	Rp.100	-	-	-	-
2.	Rp.200	-	-	-	-
3.	Rp.300	2	20	-	2
4.	Rp.400	3	30	-	3
5.	Rp.500	3	30	-	3
6.	Rp.600	-	-	-	-
7.	Rp.700	-	-	-	-
8.	Rp.800	1	10	1	-
9.	Rp.900	-	-	-	-
10.	Rp.1000	-	-	-	-
11.	Rp.2000	1	10	1	-
12.	Jumlah	10	100	2	8

Sumber: Hasil Penelitian di Lapangan (Februari 2012 – April 2012)

<sup>76</sup>Hasil wawancara penulis dengan Baso (konsumen Alfa Mart Borong Raya) pada Rabu, 21 Maret 2012

## 2.6 Perlindungan Hukum Konsumen

Menurut Akmal (Staf YLK Sulawesi Selatan) upaya perlindungan / advokasi untuk kasus seperti ini biasanya dilakukan dalam bentuk mediasi (mempertemukan pihak pelaku usaha dengan konsumen dan berunding untuk menyelesaikan sengketa yang dihadapi). Apabila kasus serupa bersifat massal dan konsumen menyerahkan kuasa kepada lembaga konsumen, maka cara yang ditempuh yakni melakukan gugatan *class action*<sup>77</sup>.

Menurut Qamal (Staf BPSK), Perlindungan hukum konsumen swalayan jika ditinjau dari sudut konsumen secara umum diatur dalam UUPK Pasal 4 huruf (e) : “Konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut”; dan huruf (g) : “konsumen memiliki hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”<sup>78</sup>.

Sedangkan jika ditinjau dari sudut pelaku usaha secara umum juga diatur dalam UUPK Pasal 7 huruf (a) yaitu : “Pelaku usaha wajib beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”<sup>79</sup>.

---

<sup>77</sup> *Ibid.*

<sup>78</sup> Hasil wawancara Penulis Dengan Bapak Qamal (Staf BPSK Kota Makassar). Pada hari Senin 05 Maret 2012 Pukul 11:00 WITA.

<sup>79</sup> *Ibid.*

## **B. Upaya yang Dapat Dilakukan Konsumen Jika Dirugikan**

Upaya yang dapat dilakukan konsumen swalayan Kota Makassar jika dirugikan akibat pembayaran uang kembalian yang tidak cukup dapat dilakukan dengan tiga cara, yakni (1) dapat melaporkan kejadian tersebut kepada BPSK Kota Makassar (2) dapat melaporkan kejadian tersebut kepada YLK Sulawesi Selatan dengan disertai bukti-bukti pendukung, dan (3) dengan cara menggugat pihak pengelola swalayan tersebut.

### **1. Upaya Pengaduan Konsumen Ke BPSK Kota Makassar**

Konsumen swalayan dapat menyampaikan pengaduan atau keluhan atas kerugian yang ditanggung kepada BPSK Kota Makassar, karena BPSK menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen<sup>80</sup>, dengan prosedur pengaduan sebagai berikut :

Prosedurnya cukup sederhana, konsumen yang bersengketa dengan pelaku usaha bias langsung datang ke BPSK Kota Makassar dengan membawa permohonan penyelesaian sengketa, mengisi form pengaduan dan juga berkas-berkas/dokumen yang mendukung pengaduannya. Pihak-pihak yang berperkara di BPSK tidak dikenai biaya perkara / gratis. Sementara biaya operasional BPSK ditanggung

---

<sup>80</sup> *Ibid.*



APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah), selain bebas biaya prosedur pengaduan konsumen pun cukup mudah, yaitu hanya membawa barang bukti atau bukti pembelian / pembayaran barang atau jasa, dan kartu identitas (KTP). Formulir pengaduan disediakan di sekretariat BPSK. Pihak BPSK lalu akan melakukan pemanggilan pada pihak-pihak yang bersengketa guna dipertemukan dalam prasidang<sup>81</sup>.

Dari prasidang itu bisa ditentukan langkah selanjutnya apakah konsumen dan pelaku usaha masih bisa didamaikan atau harus menempuh langkah-langkah penyelesaian yang telah ditetapkan, antara lain:

a. Konsiliasi: usaha perdamaian antara dua pihak.

Metode konsiliasi ditempuh jika pihak konsumen dan pengusaha bersedia melakukan musyawarah untuk mencari titik temu dengan disaksikan majelis hakim BPSK. Dalam hal ini, majelis hakim BPSK bersikap pasif.

b. Mediasi: negosiasi yang dimediasi oleh BPSK.

Kedua belah pihak melakukan musyawarah dengan keikutsertaan aktif majelis hakim BPSK, termasuk memberikan penetapan.

c. Arbitrase: kedua belah pihak menyerahkan sepenuhnya kepada arbiter.

---

<sup>81</sup> *Ibid.*

Konsumen akan memilih salah satu arbiter konsumen yang terdiri dari tiga orang, demikian pula pengusaha akan memilih satu arbiter pengusaha dari tiga arbiter yang ada. Sedangkan ketua majelis hakim BPSK adalah seorang dari tiga wakil pemerintah dalam BPSK.

Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, yang dikuatkan dalam bentuk keputusan BPSK (SK No. 350 / MPP / Kep / 12 / 2000 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Putusan yang dikeluarkan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan. Dalam hal gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, berupa pemenuhan ganti rugi dan atau sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00.<sup>82</sup>

## **2. Upaya Pengaduan Konsumen Ke YLK Sulawesi Selatan**

Konsumen swalayan dapat menyampaikan pengaduan atau keluhan atas kerugian yang ditanggung kepada Yayasan Lembaga Konsumen Sulawesi Selatan. Untuk memudahkan pengaduan, maka akan dijelaskan bagaimana prosedur untuk dapat mengadu ke YLK

---

<sup>82</sup> *Ibid.*

Sulawesi Selatan dan bagaimana proses serta mekanisme penanganannya<sup>83</sup>:

Pertama, cara yang dapat dilakukan untuk mengadu adalah melalui telepon, surat atau datang langsung. Pengaduan melalui telepon dikategorikan menjadi dua yaitu:

- a. hanya minta informasi atau saran (*advice*), maka telpon itu cukup dijawab secara lisan pula dan diberikan *advice* pada saat itu dan selesai
- b. Pengaduannya untuk ditindaklanjuti. Jika konsumen meminta pengaduannya ditindaklanjuti, maka si penelepon diharuskan mengirim surat pengaduan secara tertulis ke YLK Sulawesi Selatan yang berisi :
  - i. Kronologis kejadian yang dialami sehingga merugikan konsumen
  - ii. Wajib mencantumkan identitas dan alamat lengkap konsumen
  - iii. Menyertakan barang bukti, saksi atau fotocopy dokumen pelengkap lainnya (struk pembelian, uang kembalian dll)
  - iv. Apakah konsumen sudah pernah melakukan komplain ke pelaku usaha swalayan. Jika belum pernah, maka konsumen

---

<sup>83</sup>Hasil Wawancara Penulis dengan Bapak Al Mujahid Akmal (Koord. Divisi Penelitian dan Pendidikan Konsumen YLK Sulawesi Selatan).

dianjurkan untuk melakukan komplain secara tertulis ke pelaku usaha swalayan terlebih dahulu.

- v. Cantumkan tuntutan dari pengaduan konsumen tersebut

Kedua, setelah surat masuk ke YLK Sulawesi Selatan, resepsionis meregister semua surat-surat yang masuk secara keseluruhannya (register I). selanjutnya surat diberikan kepada Pengurus Harian yang berkaitan dengan tiga hal yaitu (a) ditindaklanjuti / tidak ditindaklanjuti (b) bukan sengketa konsumen (c) bukan skala prioritas. Surat di disposisikan ke Bidang Pengaduan Konsumen dilakukan register II Khusus sebagai data pengaduan<sup>84</sup>.

Ketiga, setelah surat sampai ke personil yang menangani maka dilakukan seleksi administrasi disini berupa kelengkapan secara administrasi<sup>85</sup>.

#### Proses Administrasi

Langkah selanjutnya dilakukan setelah proses administasi dan analisis substansi, yaitu korespondensi kepada pelaku usaha dan instansi terkait sehubungan dengan pengaduan konsumen. Pada tahap pertama korespodensi dilakukan biasanya adalah meminta tanggapan dan penjelasan mengenai kebenaran pengaduan konsumen tersebut. Di sini YLK Sulawesi Selatan memberikan

---

<sup>84</sup> *Ibid.*

<sup>85</sup> *Ibid.*

kesempatan untuk mendengarkan kedua belah pihak yaitu versi konsumen dan versi pelaku usaha. Tidak jarang dengan korespondensi ini kasus dapat diterima masing-masing pihak dengan memberikan jawaban surat secara tertulis ke YLK Sulawesi Selatan yang isinya permintaan maaf kepada konsumen dan sudah dilakukan penyelesaian langsung kepada konsumennya<sup>86</sup>.

Namun demikian, tidak menutup kemungkinan dalam korespondensi ini masing-masing pihak tidak menjawab persoalan dan bersikukuh dengan pendapatnya. Dalam kondisi ini YLK Sulawesi Selatan mengambil inisiatif dan pro aktif untuk menjadi mediator. YLK Sulawesi Selatan membuat surat undangan untuk mediasi kepada para pihak yang sedang bersengketa untuk mencari solusi terbaik<sup>87</sup>.

#### Proses Mediasi

YLK Sulawesi Selatan memberi kesempatan kepada kedua belah pihak untuk menjelaskan duduk perkara yang sebenarnya tanpa boleh dipotong oleh pihak lain sebelum pihak pertama selesai memberikan penjelasan. Setelah masing-masing menyampaikan masalahnya, maka YLK Sulawesi Selatan memberikan waktu untuk klarifikasi dan koreksi tentang apa yang disampaikan oleh masing-masing pihak. Setelah permasalahannya diketahui, maka masing-

---

<sup>86</sup> *Ibid.*

<sup>87</sup> *Ibid.*

masing pihak berhak menyampaikan opsi atau tuntutan yang diinginkan, sekaligus melakukan negosiasi atas opsi atau tuntutan tersebut untuk mencapai kesepakatan. Apabila telah dicapai kesepakatan, maka isi kesepakatan itu dituangkan dalam Berita Acara Kesepakatan. Tahap akhir dari proses mediasi adalah mengimplementasikan hasil kesepakatan. Dalam melakukan penyelesaian kasus secara mediasi, ada dua kemungkinan yang bisa terjadi yaitu<sup>88</sup>:

- a. terjadinya kesepakatan berarti selesai
- b. tidak terjadi kesepakatan alias *deadlock*, artinya kasus selesai dalam tingkatan litigasi.

Dari pengalaman yang selama ini ditemui bidang pengaduan YLK Sulawesi Selatan, mayoritas kasus dapat diselesaikan dengan tercapainya kesepakatan damai. Walau memang ada satu dua yang mengalami *deadlock*. Namun proses mediasi lebih efektif dan memudahkan untuk segera terselesaikan kasus yang ada<sup>89</sup>. Mengenai pengaduan konsumen yang merasa dirugikan oleh kasir swalayan akibat pembayaran uang kembalian yang tidak cukup yang masuk ke YLK Sulawesi Selatan selama periode Januari 2011 sampai dengan Februari 2012, hanya ada 2 (dua) kasus dan terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak pada saat proses mediasi di YLK Sulawesi

---

<sup>88</sup> *Ibid.*

<sup>89</sup> *Ibid.*

Selatan, di mana pihak Indomaret dan Alfa Mart tersebut siap untuk mengganti kerugian konsumen dengan membayar kekurangan pembayaran uang kembalian, selain itu konsumennya yang dirugikan akan mendapatkan uang permohonan maaf dengan nominal yang ditentukan oleh pengelola Indomaret dan Alfa Mart<sup>90</sup>.

Selain itu juga seharusnya pada saat konsumen mengetahui terjadinya pengembalian yang tidak cukup, konsumen harusnya langsung menyampaikan kepada pelaku usaha (kasir / staf manajemen swalayan) bahwa perbuatan pelaku usaha tersebut melanggar Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan pada saat itu juga konsumen harus bertindak kritis yakni meminta kembalian sesuai dengan jumlah transaksi. Dengan demikian, konsumen telah mencegah pelaku usaha berbuat curang dan pelaku usaha belajar jujur dalam menjalankan usahanya<sup>91</sup>.

### **3. Menggugat Pengelola Swalayan**

Upaya kedua yang ditempuh oleh konsumen yakni menggugat pengelola swalayan. Terdapat 5 cara yang dapat dilakukan untuk menggugat pengelola swalayan (dalam hal ini : Indomaret, A+, Alfa Midi, Alfa Express dan Alfa Mart) demi melindungi hak-hak konsumen yang dirugikan :

---

<sup>90</sup> *Ibid.*

<sup>91</sup> *Ibid.*

1. Mengajukan gugatan kerugian melalui musyawarah;
2. Gugatan melalui *legal standing*;
3. Gugatan melalui *Class Action*;
4. Gugatan Perdata melalui Peradilan Umum;
5. Gugatan ganti rugi melalui BPSK<sup>92</sup>.

#### Gugatan melalui musyawarah

Meskipun cara ini relatif kecil untuk berhasil, akan tetapi tidak ada salahnya bila konsumen yang dirugikan akibat pengembalian uang kembalian yang tidak sesuai dengan jumlah semestinya, untuk meminta ganti rugi dengan cara kekeluargaan. Mencoba mencapai kesepakatan tentang apa yang seharusnya dilakukan pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita konsumen<sup>93</sup>.

Gugatan melalui *Legal Standing* (gugatan yang diwakili oleh organisasi independen / lembaga swadaya masyarakat).

Yang dapat menggunakan cara ini adalah Organisasi (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), yang memenuhi ketentuan Pasal 46 ayat (1) UU No. 8 tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen, yaitu Lembaga Perlindungan konsumen Swadaya Masyarakat yg memenuhi syarat :

---

<sup>92</sup> Dokumen BPSK.

<sup>93</sup> *Ibid.*



- a. Badan hukum / Yayasan;
- b. Dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas, bahwa tujuan didirikannya organisasi untuk kepentingan konsumen;
- c. Telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.

LPKSM dapat bertindak sebagai penggugat dengan dasar kepentingan sebagai subjek hukum yang mempunyai kepentingan untuk melindungi kepentingan masyarakat (konsumen pada umumnya) terhadap pelanggaran hak-hak publik yang dilakukan oleh pelaku usaha, yang (mungkin) tidak dirasakan akibatnya secara langsung oleh konsumen.

Jenis gugatan/ tuntutan yang dapat diajukan melalui *legal standing* adalah:

- a. Menuntut agar tergugat (Pelaku Usaha) melakukan tindakan tertentu;
- b. Menuntut ganti kerugian yang terbatas pada biaya-biaya riil yang telah dikeluarkan oleh penggugat<sup>94</sup>.

#### Gugatan Melalui *Class Action*

Gugatan melalui cara ini dilakukan oleh sejumlah orang sebagai perwakilan kelas (*class representatif*) yang memeperjuangkan

---

<sup>94</sup> *Ibid.*

kepentingan mereka sendiri, sekaligus mewakili kepentingan orang lain yang jumlahnya sangat banyak (*class members*) yang sama-sama mengalami kerugian secara nyata serta menginginkan terikat dalam putusan kasus yang bersangkutan yang menjadi dasar kepentingan untuk melakukan gugatan melalui mekanisme *class action* adalah Sebagai subjek hukum yang memperjuangkan kepentingan dirinya sendiri (*Class representatif*) dan sekaligus mewakili kepentingan orang lain yang jumlahnya sangat banyak (*class members*), yang sama-sama menjadi korban/ mengalami kerugian yang nyata.

Persyaratan yang harus dipenuhi untuk diakui sebagai penggugat, yaitu bila Pihak yang tampil sebagai penggugat (*calss representatif*), harus :

1. Memiliki kesamaan dengan wakil / anggota kelas dalam hal :
  - a) Isu hukum/fakta hukum
  - b) Dasar hukum serta men-dasari gugatan
  - c) Tuntutan
2. Mampu menyakinkan hakim tentang kelayakan untuk mewakili anggota kelas

Jenis gugatan/ tuntutan yang dapat diajukan melalui *legal standing* adalah: menuntut ganti rugi yang berupa Biaya, Rugi dan keuntungan yang diharapkan, yang dapat meliputi Ganti kerugian

untuk kepentingan individu, kolektif (komunitas/desa), baik untuk masa sekarang maupun akan datang<sup>95</sup>.

#### Gugatan Melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengkata Konsumen)

Gugatan melalui cara ini dilakukan oleh konsumen akhir atau ahli warisnya (bila konsumen telah meninggal dunia) yang menjadi dasar kepentingan untuk melakukan gugatan melalui mekanisme ini adalah sebagai subjek hukum yang memperjuangkan kepentingan hukum pribadinya sendiri. Persyaratan yang harus dipenuhi untuk diakui sebagai penggugat, yaitu konsumen benar-benar menderita kerugian sebagai akibat mengonsumsi produk dari pelaku usaha (Setiap subjek hukum yang memiliki kepentingan hukum pribadinya sendiri (baik kepentingan kepemilikan maupun kepentingan ekonomi).

Jenis gugatan / tuntutan yang dapat diajukan cara ini adalah: meliputi kerugian materiil (kerugian yang nyata-nyata diderita oleh konsumen (dan tidak bisa mengajukan gugatan kerugian immateril), yang terdiri dari: 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<sup>96</sup>.

---

<sup>95</sup> *Ibid.*

<sup>96</sup> *Ibid.*

### **C. Bentuk Pertanggungjawaban Pengelola Swalayan yang Membayarkan Pengembalian Uang yang Tidak Sesuai Dalam Transaksi Jual Beli di Swalayan Sehingga Merugikan Konsumennya.**

#### **1. Bentuk Tanggungjawab Pengelola Swalayan**

Menurut Akmal (Staf YLK Sulawesi Selatan), bentuk pertanggungjawaban pengelola swalayan apabila perbuatan dilakukan karena kelalaian maka pelaku usaha cukup meminta maaf kepada konsumennya yang dirugikan, akan tetapi kalau ternyata kejadian serupa terindikasi berulang dan telah merugikan konsumennya maka pelaku usaha harus meminta maaf di media massa disertai dengan membayar semua ganti rugi yang dialami oleh konsumennya<sup>97</sup>.

Hal senada diungkapkan oleh Qamal (Staf BPSK Kota Makassar), yang menyatakan bahwa pertanggungjawaban pengelola swalayan kepada konsumennya baik itu perbuatan tersebut dikarenakan oleh kelalaian maupun kesengajaan maka tetap pelaku usaha tersebut bertanggungjawab membayar semua ganti rugi yang dialami oleh konsumennya<sup>98</sup>.

Bentuk tanggung jawab pihak pengelola swalayan yang membayarkan pengembalian uang yang tidak sesuai dalam transaksi jual beli sehingga merugikan konsumennya, dilakukan dengan cara

---

<sup>97</sup> Hasil Wawancara Penulis dengan Bapak Al Mujahid Akmal (Koord. Divisi Penelitian dan Pendidikan Konsumen YLK Sulawesi Selatan).

<sup>98</sup> Hasil Wawancara Penulis dengan Bapak Qamal (Staf BPSK Kota Makassar).

meminta maaf dan berjanji akan memperbaiki pelayanan ditokonya yang salah satunya dilakukan dengan cara tidak akan mengulangi pengembalian uang yang tidak cukup baik itu dengan konsumen yang telah dirugikan maupun kepada konsumen lainnya, selain meminta maaf pengelola swalayan juga akan mengganti kekurangan uang kembalian yang belum terbayarkan sehingga konsumen merasa tidak dirugikan lagi dan tetap mau berbelanja di swalayan tersebut<sup>99</sup>, selain itu juga pihak manajemen Indomaret dan Alfa Mart juga akan memberikan uang permohonan maaf dan beberapa produk yang ia jual secara cuma-cuma (gratis) sebagai bentuk permohonan maaf kepada konsumen yang telah dirugikannya<sup>100</sup>. Secara lebih rinci akan dijelaskan sebagai berikut :

### 1.1 Pertanggungjawaban Indomaret Borong Raya

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa jumlah konsumen Indomaret yang komplain selama 2011 terdapat 6 (enam) laporan yang kesemuanya dapat terselesaikan dengan baik, indikatornya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 6**  
**Bentuk Pertanggungjawaban Indomaret Borong Raya yang Membayarkan Pengembalian Uang yang Tidak Sesuai Dalam Transaksi Jual Beli Terhadap Konsumennya**

---

<sup>99</sup> Hasil Wawancara Penulis dengan manajemen Indomaret, A+, Alfa Midi, Alfa Express dan Alfa Mart dengan hasil menunjukan jawaban yang sama.

<sup>100</sup> *Ibid.*

No.	Jumlah Konsumen yang Komplain Selama Tahun 2011	Nominal Kekurangan	Bentuk Penyelesaian
1.	3	Rp.200	Meminta maaf + mengganti uang sesuai jumlah kekurangan + memberikan produk Beng-Beng secara gratis.
2.	1	Rp.500	Meminta maaf + mengganti uang sesuai jumlah kekurangan + memberikan produk Qtela secara gratis.
3.	2	Rp.600	Meminta maaf + mengganti uang sesuai jumlah kekurangan + memberikan produk Qtela secara gratis.
4.	Jumlah : 6 Laporan	Jumlah: Rp.2.300	Terselesaikan dengan Baik

Sumber: Hasil Penelitian di Lapangan (Selasa, 7 Februari 2012)

Namun lebih spesifik lagi pihak pengelola Indomaret biasa menjelaskan kepada konsumen yang hendak membayar belanjanya namun pada saat itu kehabisan uang receh (uang pecahan Rp.100, Rp.200 dan Rp.500) memberikan penjelasan dengan menggantinya dengan permen atau produk lainnya yang bernilai sama, namun pernah didapati beberapa konsumen yang komplain terhadap pengembalian uang yang tidak sesuai (kurang) maka pihak pengelola Indomaret langsung mengganti kekurangan tersebut sesuai dengan jumlah kerugian konsumen<sup>101</sup>.

## 1.2 Pertanggungjawaban Alfa Mart Borong Raya

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa jumlah konsumen Alfa Mart yang komplain selama 2011 terdapat 4 (empat) laporan yang kesemuanya dapat terselesaikan dengan baik, indikatornya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 7**  
**Bentuk Pertanggungjawaban Alfa Mart Borong Raya yang Membayarkan Pengembalian Uang yang Tidak Sesuai Dalam Transaksi Jual Beli Terhadap Konsumennya**

No.	Jumlah Konsumen yang Komplain Selama Tahun 2011	Nominal Kekurangan	Bentuk Penyelesaian
-----	---	--------------------	---------------------

---

<sup>101</sup> Hasil Wawancara Penulis dengan Arief (Kepala Toko Indomaret), pada hari Jumat, 20 April 2012.

1.	2	Rp.500	Meminta maaf + mengganti uang sesuai jumlah kekurangan.
2.	1	Rp.800	Meminta maaf + mengganti uang sesuai jumlah kekurangan.
3.	1	Rp.2000	Meminta maaf + mengganti uang sesuai jumlah kekurangan + memberikan Roti 1 Pcs secara gratis.
4.	Jumlah : 4 Laporan	Jumlah: Rp.3.800	Terselesaikan dengan Baik

Sumber: Hasil Penelitian di Lapangan (Selasa, 7 Februari 2012)

### 1.3 Pertanggungjawaban Alfa Express Borong Raya 2

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa jumlah konsumen Alfa Express yang komplain selama 2011 terdapat 11 (sebelas) laporan yang kesemuanya dapat terselesaikan dengan baik, indikatornya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :



**Tabel 8**  
**Bentuk Pertanggungjawaban Alfa Express Borong Raya 2 yang**  
**Membayarkan Pengembalian Uang yang Tidak Sesuai Dalam**  
**Transaksi Jual Beli Terhadap Konsumennya**

No.	Jumlah Konsumen yang Komplain Selama Tahun 2011	Nominal Kekurangan	Bentuk Penyelesaian
1.	2	Rp.100	Meminta maaf + mengganti dengan pulsa 5000.
2.	4	Rp.200	Meminta maaf + mengganti dengan pulsa 5000.
3.	5	Rp.300	Meminta maaf + mengganti dengan pulsa 5000.
4.	Jumlah : 11 Laporan	Jumlah: Rp.2.500	Terselesaikan dengan Baik

Sumber: Hasil Penelitian di Lapangan (Kamis, 9 Februari 2012)

Lain halnya dengan pihak pengelola Alfa Express yang menjelaskan kepada konsumen yang hendak membayar belanjanya namun pada saat itu kehabisan uang receh (uang pecahan Rp.100, Rp.200 dan Rp.500) memberikan penjelasan dengan menggantinya dengan permen atau produk lainnya yang bernilai sama, namun

pernah didapati beberapa konsumen yang komplain terhadap pengembalian uang yang tidak sesuai (kurang) maka pihak pengelola Indomaret langsung mengganti dengan pulsa 5000 (lima ribu) jika kekurangannya Rp.100 dan pulsa 10.000 (sepuluh ribu) jika kekurangannya Rp.500. dan hasilnya para konsumenpun merasa puas atas pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pihak Alfa Express<sup>102</sup>.

#### 1.4 Pertanggungjawaban A+ Borong Raya

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa jumlah konsumen A+ yang komplain selama 2011 terdapat 2 (dua) laporan yang kesemuanya dapat terselesaikan dengan baik, indikatornya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 9**  
**Bentuk Pertanggungjawaban A+ Borong Raya yang Membayarkan Pengembalian Uang yang Tidak Sesuai Dalam Transaksi Jual Beli Terhadap Konsumennya**

No.	Jumlah Konsumen yang Komplain Selama Tahun 2011	Nominal Kekurangan	Bentuk Penyelesaian
1.	1	Rp.200	Meminta maaf + mengganti dengan uang sesuai jumlah kekurangan.
	1	Rp.500	Meminta maaf + mengganti dengan

<sup>102</sup> Hasil wawancara penulis dengan Rahma (Kepala Toko Alfa Express Borong Raya 2) pada hari Sabtu, 22 April 2012.

2.			uang sesuai jumlah kekurangan.
3.	Jumlah : 2 Laporan	Jumlah: Rp.700	Terselesaikan dengan Baik

Sumber: Hasil Penelitian di Lapangan (Senin, 13 Februari 2012)

Sedangkan pihak manajemen Indomaret dan A+ dan Alfa Midi cukup dengan meminta maaf dan mengganti uang sesuai dengan jumlah kerugian yang dialami konsumen sebagai bentuk tanggungjawabnya atas kelalaian dalam melayani konsumennya<sup>103</sup>.

#### 1.5 Pertanggungjawaban Alfa Midi Batua Raya

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa jumlah konsumen Alfa Midi yang komplain selama 2011 terdapat 1 (satu) laporan yang kesemuanya dapat terselesaikan dengan baik, indikatornya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 10**  
**Bentuk Pertanggungjawaban Alfa Midi Batua Raya yang Membayarkan Pengembalian Uang yang Tidak Sesuai Dalam Transaksi Jual Beli Terhadap Konsumennya**

No.	Jumlah Konsumen yang Komplain Selama Tahun 2011	Nominal Kekurangan	Bentuk Penyelesaian
1.	1	Rp.200	Meminta maaf + mengganti dengan uang sesuai jumlah

<sup>103</sup> asil wawancara penulis dengan Indri Kurniawati (Kepala Toko Alfa Midi Batua Raya) dan Asdar (Kepala Toko A+) pada hari Sabtu, 22 April 2012.

			kekurangan.
2.	Jumlah : 1 Laporan	Jumlah: Rp.200	Terselesaikan dengan Baik

Sumber: Hasil Wawancara di Lapangan (Senin, 13 Februari 2012)

## 2. Sanksi Yang Diberikan Kepada Pelaku Usaha

Menurut Akmal (Staf YLK Sulawesi Selatan), YLK tidak memiliki kewenangan untuk memberi sanksi hukum. Tetapi YLK hanya bisa memberikan rekomendasi pada pihak terkait atas temuan atau pengaduan pelanggaran terhadap konsumen oleh pelaku usaha, selain itu YLK juga memiliki kewenangan dan dapat memberikan sanksi sosial dalam bentuk boikot produk (namun memiliki persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi) atau himbauan kepada konsumen untuk tidak berbelanja pada tempat tersebut<sup>104</sup>.

Sedangkan menurut Qamal (Staf BPSK Kota Makassar), BPSK memiliki kewenangan untuk memberikan sanksi administratif seperti yang diatur dalam Pasal 60 UUPK<sup>105</sup>.

Mengenai efektivitas penjatuhan sanksi yang diberikan oleh YLK Propinsi Sulawesi Selatan terhadap pelaku usaha yang mengembalikan uang tidak sesuai dengan jumlah yang semestinya

---

<sup>104</sup> Hasil Wawancara Penulis dengan Bapak Al Mujahid Akmal (Koord. Divisi Penelitian dan Pendidikan Konsumen YLK Sulawesi Selatan).

<sup>105</sup> Hasil Wawancara Penulis dengan Bapak Qamal (Staf BPSK Kota Makassar).

dalam transaksi jual beli sangatlah efektif terutama sanksi boikot yang ditakuti oleh para pelaku usaha<sup>106</sup>.

---

<sup>106</sup> Hasil Wawancara Penulis dengan Bapak Al Mujahid Akmal (Koord. Divisi Penelitian dan Pendidikan Konsumen YLK Sulawesi Selatan).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis menyimpulkan beberapa hal diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Perlindungan hukum konsumen swalayan jika ditinjau dari sudut konsumen secara umum diatur dalam UUPK Pasal 4 huruf (e) dan huruf (g). Sedangkan jika ditinjau dari sudut pelaku usaha secara umum juga diatur dalam UUPK Pasal 7 huruf (a), namun lemahnya kesadaran masyarakat untuk menuntut hak-haknya yang dirugikan akibat keteledoran pelaku usaha swalayan baik itu yang disengaja maupun yang tidak disengaja tersebut disebabkan oleh tiga faktor, yaitu (i) faktor ketidaktahuan masyarakat terhadap aturan hukum perlindungan konsumen dan lembaga tempatnya mengadu, (ii) faktor acuh dari para masyarakat sebagai konsumen swalayan yang membiarkan keteledoran yang dilakukan oleh pihak swalayan karena kerugian yang dialami tidak terlalu banyak / besa, serta (iii) faktor gengsi khususnya para remaja, ini dikarenakan kekurangan uang kembalian yang tidak terlalu banyak / nominalnya kecil, sehingga malu untuk meminta kekurangannya.
2. Upaya yang dapat dilakukan konsumen swalayan Kota Makassar jika dirugikan akibat pengembalian uang yang tidak sesuai dalam transaksi jula beli dapat dilakukan dengan tiga cara, yakni (1)

Upaya pengaduan konsumen ke BPSK Kota Makassar (2) Upaya pengaduan konsumen ke YLK Sulawesi Selatan, dan (3) dengan cara menggugat pihak pengelola swalayan tersebut.

3. Bentuk tanggung jawab pengelola swalayan yang membayarkan pengembalian uang yang tidak sesuai dalam transaksi jual beli sehingga merugikan konsumennya, dilakukan dengan cara meminta maaf dan berjanji akan memperbaiki pelayanan ditokonya yang salah satunya dilakukan dengan cara tidak akan mengulangi pembayaran pengembalian uang yang tidak sesuai dalam transaksi jual beli baik itu dengan konsumen yang telah dirugikan maupun kepada konsumen lainnya, selain meminta maaf pengelola swalayan juga akan mengganti kekurangan uang kembalian yang belum terbayarkan sehingga konsumen merasa tidak dirugikan lagi dan tetap mau berbelanja di swalayan tersebut, selain itu juga pihak pengelola swalayan juga akan memberikan uang dan beberapa produk yang dijualnya secara cuma-cuma (gratis) bahkan dengan memberikan pulsa gratis sebagai bentuk permohonan maaf kepada konsumen yang telah dirugikannya

## **B. Saran**

Berdasarkan dari kesimpulan tersebut, maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada masyarakat (konsumen swalayan) agar lebih pro aktif dalam melaporkan kerugian yang dialami akibat

keteledoran dari para pelaku usaha swalayan baik yang disengaja maupun tidak.

2. Diharapkan lembaga pengaduan konsumen ((YLK dan BPSK) lebih pro aktif dalam mensosialisasikan tentang keberadaannya kepada masyarakat umum sehingga masyarakat tahu kemana ia akan mengadu jika terjadi kerugian yang dialami akibat kesalahan pelaku usaha.
3. Diharapkan para pelaku usaha swalayan agar lebih meningkatkan mutu pelayanannya, sehingga dapat meminimalisir tingkat kerugian pada konsumen, dan sepatutnya pelaku usaha swalayan yang terbukti lalai dalam memberikan pelayanan dapat lebih bertanggung jawab kepada para konsumennya sesuai dengan aturan yang berlaku.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2008.

Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Jakarta: PT. RajaGravindo Persada, 2008.

\_\_\_\_\_ dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. RajaGravindo Persada, 2004.

Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Diadit Media, 2001.

\_\_\_\_\_, *Hukum dan Konsumen: Tinjauan Sosial Ekonomi Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.

Budhi Wibowo dan Adi Kusrianto, *Jangan Menjual Tanpa Belajar Ilmu Menjual*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo, 2011.

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

Djoko Prakoso dan Bambang Priyadi Lany, *Dasar Hukum Persetujuan Tertentu di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara, 1987.

Eman Rajagukguk dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju, 2000.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.

\_\_\_\_\_ dan Kartini Mulyadi, *Jual Beli*. Jakarta: PT. RajaGravindo Persada, 2003.

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

N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei, 2005.

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jilid II. Jakarta: Erlangga, 1994.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo, 2000.

Sri Rejeki Hartono, *Kapita Selekta Hukum Ekonomi*. Bandung: Mandar Maju, 2000.

Subekti, *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 2001.

\_\_\_\_\_, *Aneka Perjanjian*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995.

Yusuf Shofie, *Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.

#### **Sumber Lain :**

Arman, *Perlindungan Hukum* (<http://id.answer.yahoo.com/question/?qid=20100523053341AAE9A6i>). Diakses Pada Hari Senin 07 November 2011. Pukul 09:00 WITA.

Rahayu. *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat* (<http://rahayu'sBlog-perlindungan-hukum-bagi-masyarakat>). Diakses Pada Hari Senin 07 November 2011. Pukul 09:10 WITA.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.