

**IMPLEMENTASI UNDANG – UNDANG NO 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN MENGENAI PENGEMBALIAN  
UANG KOIN YANG DIGANTIKAN DENGAN PERMEN**

**Oleh :**

**Nisa Uljanah**

**NIM. 91217049**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk memperoleh gelar Magister Hukum  
Pada Program Studi Magister Ilmu Hukum  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Palembang**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM  
PALEMBANG, 2019**

IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
MENGENAI PENGEMBALIAN UANG KOIN YANG DIGANTIKAN  
DENGAN PERMEN

Nama : Nisa Ujannah  
NIM : 91217049  
Bidang Kajian Utama : Hukum Bisnis  
Program Studi : Magister Ilmu Hukum

MENYETUJUI

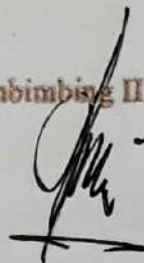
Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Hj. Sri Suatmiati, SH.,M.Hum.

Pembimbing II



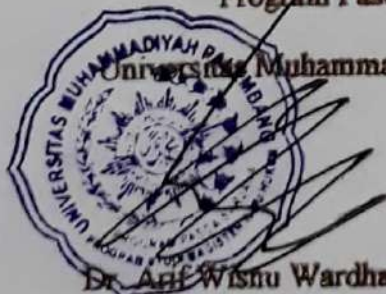
Dr. H. KN. Sofyan Hasan, SH.,M.H.

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum

Program Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Palembang



Dr. Arif Wisnu Wardhana, S.H.,M. Hum.

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji


Ketua Tim Penguji :

  
Dr. Hj. Sri Sutarnanti, S.H., M. Hum.

Penguji Utama :

  
Prof. Dr. Drs. H. Marsudal NG, S.H., M.H.

  
Dr. Muhammad Yakya Selma, S.H., M.H.



  
Dr. Hj. Sri Sutastri, S.H., M.Hum.

Sekretaris :

  
Dr. Saipuddin Zahri, S.H., M.Hum.

2. Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum

Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang

  
  
Dr. Arif Wisnu Wardhana, S.H., M. Hum.

Tanggal Lulus Ujian : 29 Juni 2019

## **MOTTO**

*Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir, maka hendaklah ia berkata baik atau diam.*

*Hadis Nabi Muhaammad S.A.W*

Persembahan kepada:

1. Kedua Orang Tuaku Ayahanda Miftahul Janah dan Ibunda Mufliah
2. Suami yang aku sayangi Arif Hidayat Al-Afwa
3. Putriku tercinta El-Khadija Chumayra Azzahwa
4. Adeku yang aku sayang Ade Nurrahman Jannah

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Nisa Uljanah

Tempat dan Tanggal Lahir : Lampung Selatan 13 September 1992

Program Studi : Magister hukum

Bidang Kajian Utama : Hukum Bisnis

Nomor Pokok Mahasiswa : 91217049

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat Karya Ilmiah yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan baik strata satu, strata dua atau strata tiga disuatu perguruan tinggi dan atau pendidikan lain. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan bukti pelanggaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan tesis ini.

Palembang, Juni 2019



Nisa Uljanah

## KATA PENGANTAR

puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Implementasi Undang-Undang NO 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Mengenai Pengembalian Uang Koin Yang Digantikan Dengan Permen.

Rasa syukur dan terima kasih bahwa beberapa kendala dan hambatan yang dijumpai dalam penulisan tesis ini telah dapat diatasi dengan baik, disamping itu penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan lainnya, maka dari itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak akan menjadi masukan yang berarti. Penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yth :

1. Dr. Abid Djazuli, SE.,M,M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah, Palembang;
2. Dr. Hj. Sri Rahayu, SE., MM selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang dan selaku Pembimbing I.
3. Dr. Arief Wisnu Wardhana, S.H., M. Hum selaku ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Hj. Nursima, S.E., S.H selaku Sekretaris Program Studi Magister Hukum Pascasarjana Universitas Muhammadiyah, Palembang;

5. Dr. H. KN. Sofyan Hasan, SH. MH, Selaku Pembimbing II yang masih bisa menyempatkan diri membimbing penulisan tesis ini.
6. Dosen pengajar Program Studi Magister Hukum Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang;
7. Staf Administrasi Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang
8. Suami dan keluargaku tercinta yang penuh kasih sayang memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Magister Hukum, khususnya Hukum Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang yang dengan rasa kekeluargaannya selalu saling berbagi baik dalam suka maupun duka.

Semoga semua budi baik dari semua pihak mendapatkan balasan pahala dari Allah, SWT dan tesis ini dapat bermanfaat, Aamiin YRA. Segala kritik, saran, bantuan dan masukan senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan penelitian ini.

Palembang, Juni 2019

Penulis

Nisa Uljanah

## ABSTRAK

Semakin kecilnya nilai nominal mata uang rupiah, hal itu berdampak pada semakin sedikitnya jumlah uang koin yang beredar di masyarakat. Memang di sini tidak sedang membahas masalah keekonomian uang pecahan koin, namun lebih menyorot pada fenomena yang sering terjadi pada cadangan uang koin yang dimiliki oleh pedagang. Di sinilah letak permasalahannya, pada kenyataannya banyak konsumen yang mengalami kejadian kurang menyenangkan terkait dengan uang koin jika berurusan dengan transaksi di mini market. Hal itu terjadi pada konsumen harus membeli sesuatu, dan ternyata uang kembaliannya oleh penjual bukannya di berikan dalam uang koin, melainkan diganti dengan seenaknya sendiri dengan permen. Undang-undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan kekuatan hukum pada konsumen dimana kedudukan konsumen dan pelaku usaha memiliki pijakan yang sama serta memiliki tujuan untuk meningkatkan kesadaran konsumen terhadap hak-hak mereka dan meningkatkan tanggung jawab oleh pelaku usaha. Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, akan tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen justru mendorong iklim perusaha yang sehat dan tangguh dalam menghadapi persaingan dalam menyediakan barang dan jasa.

Dalam penulisan ini menghasilkan rumusan masalah, Bagaimana implementasi undang-undang konsumen atas kembalian uang koin yang digantikan dengan permen? Apakah penyebab terjadinya transaksional pengembalian uang koin yang digantikan dengan permen?

Metode Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif yang mengkaji mengenai latar belakang munculnya Undang –undang No 8 tahun 1999 terhadap perlindungan konsumen khususnya, terpenuhinya hak –hak konsumen dan dipatuhinya kewajiban –kewajiban oleh pelaku usaha dalam praktiknya. Pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini berupa studi pustaka, studi dokumentasi dan wawancara.

Kesimpulan dan hasil dari penelitian ini adalah, semakin banyaknya konsumen yang merasa dirugikan atas transaksi uang koin yang digantikan dengan permen dan banyak konsumen yang tidak setuju atas kembaliannya yang digantikan dengan permen, karena permen tersebut tidak dapat digunakan lagi untuk membeli atau transaksi lainnya. Faktor penyebab mengapa uang koin digantikan dengan permen? Karena sulitnya mendapatkan uang koin, Menjadi lebih simple, inflasi yang terlalu tinggi sehingga harga kebutuhan pokok menjadi lebih mahal.

Kata Kunci : uangkembalian, perlindungan konsumen, mini market.



## **ABSTRACT**

*The smaller the nominal value of the rupiah, it has an impact on the fewer coins circulating in the community. Indeed, here is not discussing the economic problems of coins, but it is more focused on the phenomenon that often occurs in the reserves of coins owned by traders. This is where the problem lies, in fact many consumers who experience unpleasant events are associated with coins if dealing with transactions in the mini market. This happens to consumers having to buy something, and it turns out the change is by the seller instead of being given in coins, but replaced by arbitrarily with candy. Law number 8 of 1999 concerning Consumer Protection provides legal power to consumers where the position of consumers and business actors has a common footing and aims to increase consumer awareness of their rights and increase responsibility by businesses. Legal instruments that protect consumers are not intended to turn off business enterprises, but on the contrary, consumer protection actually encourages a healthy and resilient corporate climate in the face of competition in providing goods and services.*

*In this writing, the problem is formulated, How is the implementation of consumer laws on the return of coins replaced with sweets? What is the reason for the transactional return of coins replaced with candy?*

*This research method uses a normative juridical method which examines the background of the emergence of Law No. 8 of 1999 on consumer protection in particular, the fulfillment of consumer rights and compliance with obligations by businesses in practice. Collection of legal materials in this study is in the form of literature studies, documentation studies and interviews.*

*The conclusions and results of this study are, the more consumers who feel disadvantaged over the coin transaction which is replaced with candy and many consumers who do not agree to the change that is replaced with candy, because the candy cannot be used again to buy or other transactions. The reason why coins are replaced with candy? Because of the difficulty of getting coins, it becomes simpler, inflation is too high so the price of basic necessities becomes more expensive.*

*Keywords: returns, consumer protection, mini market.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK (BAHASA INDONESIA) .....	viii
ABSTRACT (BAHASA INGGRIS) .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah.....	10
C. Ruang Lingkup .....	10
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	12
E. Kerangka Teoritis dan Konseptual .....	13
F. Metode Penelitian .....	26
G. Sistematika Penulisan .....	30
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA .....	32
A. Pengertian Hukum Perlindungan Kosumen .....	32
1. Asas Hukum Perlindungan Konsumen .....	33
B. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	36
C. Pengertian Konsumen .....	37
D. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen .....	39

1. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	40
2. Prilaku Konsumen .....	43
3. Prilaku Konsumen Muslim dan Non Muslim .....	44
A. Hukum perjanjian .....	48
F. Pengertian hukum perjanjian.....	48
G. Macam-macam perjanjian.....	49
A. Perjanjian Jual Beli.....	50
B. Hukum perjanjian .....	54
C. Hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian.....	61
D. Hapusnya perjanjian dan perikatan.....	63
L. Definisi Kepuasan Konsumen.....	64
1. Faktor dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen.....	67
2. Metode Pengukuran kepuasan konsumen.....	68
M. . Mini Market.....	69
<b>BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>73</b>
A. Gambaran umum lokasi penelitian .....	73
1 Struktur Organisasi Pemerintah Desa.....	77
2 Sarana dan Prasarana Desa.....	78
B. Peraturan Perundang-undangan Perlindungan Konsumen.....	79
C. Faktor- Faktor penyebab kembalian uang receh digantikan dengan permen.....	92
D. Alasan Minimarket Tidak Memberikan Kembalian Uang Koin.....	99
<b>BAB IV : A. Simpulan.....</b>	<b>110</b>
B. Saran.....	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Semakin kecilnya nilai nominal mata uang rupiah, hal itu berdampak pada semakin sedikitnya jumlah uang koin yang beredar di masyarakat. Memang di sini tidak sedang membahas masalah keekonomian uang pecahan koin, namun lebih menyorot pada fenomena yang sering terjadi pada cadangan uang koin yang dimiliki oleh pedagang.

Di sinilah letak permasalahannya, pada kenyataannya banyak konsumen yang mengalami kejadian kurang menyenangkan terkait dengan uang koin jika berurusan dengan transaksi di mini market. Hal itu terjadi pada konsumen harus membeli sesuatu, dan ternyata uang kembaliannya oleh penjual bukannya di berikan dalam uang koin, melainkan diganti dengan seenaknya sendiri dengan permen.<sup>1</sup>

Tidakhanya identik uang koin seratus rupiah yang kemungkinan di ganti dengan permen, kelipatannya hingga lima ratus pun pernah di ganti dengan permen. Namun yang jadi masalah adalah penjual seolah tidak memberikan kesempatan kepada pembeli untuk menolak opsi satu-satunya yang di tawarkan penjual. Karena hal itu meski dalam jumlah nominal terbilang sangat kecil, tetapi berdampak pada psikologis cukup besar bagi ketidaknyamanan dalam konsumen.

---

<sup>1</sup>Dikutip dari nariswari.wordpress.com.tentang fenomena pengembalian uang koin yang digantikan dengan permen, diakses pada tgl 27-06-2018

Karena, berdasarkan pengalaman para konsumen yang tepatnya masyarakat dan mahasiswa yang berbelanja di mini market atau pasar tradisional daerah Lubuk Seberuk Oki. Jika konsumen tetap menginginkan kembalian berupa uang koin tersebut maka pedagang akan menjawab tidak ada stok.

Sehingga mau tidak mau, ikhlas tidak ikhlas konsumen wajib terima uang kembalian berupa permen. Hasilnya, tawaran uang kembalian ditukar dengan permen seperti sebuah tawaran paksaan yang mana konsumen tak mempunyai pilihan selain berkompromi dan menerima permen dengan lapang dada, meski sebenarnya sedang tidak membutuhkan permen untuk menyegarkan mulut. Tidak jarang konsumen sering mengeluh dengan keadaan itu, bukan mengeluh tentang uang kembalian yang tidak seberapa besarnya jika konsumen menolak hal itu, melainkan pada mental pihak mini market yang kurang mampu menangkap beban psikologis konsumennya. Harus di akui terkadang hal ini karena kesalahan konsumen sendiri yang terkadang tidak berani protes, kadang konsumen menghindari untuk meributkan sesuatu yang kecil, namun tidak semestinya juga pihak mini market mengabaikan hak konsumen yang ingin agar uang kembalian berbentuk uang tunai atau koin bukan permen, keadaan ini juga pernah di alami oleh konsumen ketika membeli barang dari salah satu minimarket ternama, dimana saat dikasir, ternyata uang kembalian konsumen ada tambahan permen bukan bonus, melainkan gantinya uang seratus yang kelihatannya di kasir persediaannya sudah habis, terkadang juga konsumen di paksa untuk mendonasikan uang kembaliannya.

Bank Indonesia mengungkapkan, sepanjang tahun 2017 lalu uang kartal yang beredar di masyarakat mencapai Rp 694,8 triliun. Jumlah tersebut mengalami peningkatan 13,4 persen dibanding tahun 2016 lalu sebesar Rp 612,6 triliun, Direktur Eksekutif kepala departemen pengelola uang, Suhendi mengatakan, jumlah tersebut merupakan jumlah tertinggi dalam tiga tahun terakhir. Suhendi mengungkapkan, sepanjang tahun 2017 lalu, melalui perusahaan umum percetakan uang republic Indonesia atau perumperuri telah mencetak sebanyak 11,026 milyar biliet uang kartal, kemudian untuk uang logam,peruri mencetak sebanyak 2,29 miliar keping. Sedangkan dari sisi pecahan mata uang pada tahun 2017 lalu, pecahanRp 100.000 mendominasi dengan jumlah Rp.454 triliun. Sedangkan untuk uang logam, pecahan yang paling banyak beredar adalahRp 500 dengan nilai mencapai Rp 3,8 triliun.<sup>2</sup>

Di luar itu, kebiasaan pedagang yang memberi uang kembalian dengan diganti permen merupakan insiden buruk bagi terwujudnya prilaku dalam kehidupan bermasyarakat, mental pedagang yang seperti itu sebaiknya perlu dikritisi dan pemerintah berwenang wajib membina dengan memberi pendidikan berupa sosialisasi secukupnya untuk menyadarkan dan membawa wawasannya karena jelas-jelas perbuatan kurang patut itu di ikuti merugikan konsumen, dan dalam skala besar jika dibiarkan akan menjadi sebuah budaya kurang konstruktif dalam lingkungan masyarakat.

---

<sup>2</sup>Suhendi di kantor pusat Bank Indonesia, Jakarta, Kompas.com, 5 Januari 2017. Di akses pada tanggal 5 Agustus 2018

Karena jika mengacu pada keadaan negara ini, bagaimana bisa maju sistem perekonomian Indonesia jika sebagian besar pedagang mulai ritel tingkat kecil hingga ritel yang menjadi tulang punggung mengabaikan hal-hal kecil yang dapat merusak mental bangsa dengan contoh ketika memberikan uang kembalian konsumen tiba-tiba langsung diberi permen tanpa pernah lebih dulu diberi opsi lain. Harusnya uang kembalian tidak di ganti permen begitu saja. Sudah semestinya perbuatan itu di perbaiki supaya tak menjadi masalah dikemudian hari, dengan menjadi budaya masyarakat akibat akumulatif kebiasaan buruk.

Jika dilihat dari keterangan suhendi di atas dapat di simpulkan bahwa persediaan uang yang di cetak baik itu uang kartal atau uang logam sudah mencukupi persediaan atau kebutuhan dari masyarakat, tetapi pada kenyataannya semua itu tidak menjadi halangan bagi para pengusaha untuk melakukan tindakan penukaran uang koin yang diganti dengan permen tanpa ada persetujuan terlebih dahulu

Hukum adalah peraturan yang tertulis maupun yang tidak tertulis yang mengatur masyarakat manusia dalam hidup bermasyarakat. Yang apabila dilanggar ada sanksi yang tegas. Tujuan hukum adalah untuk mencapai keadilan manusia dalam hidup bermasyarakat disamping kepastian hukum.

Bisnis adalah kegiatan usaha yang ditujukan untuk mencapai keuntungan, baik itu dibidang: a. produksi, b. distribusi atau pemasaran, c. perdagangan. Hukum bisnis adalah peraturan-peraturan yang mengatur kegiatan bisnis agar bisnis dijalankan secara adil. Didalam hukum bisnis ada syarat asahnya perjanjian yang

biasanya di lakukan seeperti pembuatan kontrak sebagai tanda atau bukti terjadinya perjanjian dan transaksi.<sup>3</sup>Sumber-sumber hukum bisnis atau ekonomi adalah : a). peraturan perundang-undangan b). perjanjian atau kontrak, c). traktat, d). yurisprudensi, e). kebiasaan-kebiasaan dalam bisnis, f). doktrin.

Pada hakikatnya kepuasan konsumen merupakan salah satu strategi jangka panjang, karena di butuhkan waktu lama sebelum bisa membangun dan mendapatkan reputasi atas pelayanan prima, karena kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator kesuksesan perusahaan dimasa datang yang mengukur kecenderungan reaksi konsumen terhadap perusahaan tersebut. Dan kepuasan konsumen juga memberikan kontribusi terhadap barang produksi yang akan dipasarkan nantinya banyak yang meminati, maka perusahaan memperhatikan kualitas pelayanan kepada konsumen.

Pelayanan yang diinginkan konsumen salah satunya adalah mempertahankan dan meningkatkan pelayanan serta memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu kewaktu. Dengan berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkan, dan juga memperlakukan pelanggan dengan pola layanan yang baik.

Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan.adanya kepuasan dari pihak konsumen dapat dijadikan bahan koreksi bagi penyedia layanan (proveider) mengenai sampai mana pelayanan yang

---



diberiakan, apakah bertambah baik, tetap atau bertambah turun. Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dapat tercapai apabila kualitas pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta oleh konsumen sehingga tujuan dari pelayanan tersebut dapat tercapai.

Semakin banyak persaingan didunia bisnis menjadikan kualitas pelayanan sabagai salah satu strategi dalam menarik minat konsumen agar tetap menggunakan jasa atau barang yang di pasarkan.

Muncul banyak mini market mempermudah konsumen dalam mengkonsumsi barang yang diinginkan, tetapi disisi lain konsumen memilih untuk mengunjungi tempat belanja yang diinginkan. Bagi perusahaan, strategi dalam menarik konsumen harus benar-benar menjadi satu hal yang harus diperhatikan, karena jika konsumen tidak nyaman dengan pelayanan atau produk yang digunakan maka konsumen tidak akan menggunakan produk itu lagi.

Salah satu yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih barang yang akan di konsumsi atau tempat kerja yang akan dikunjungi adalah kualitas pelayanan atau kualitas layanan yang disediakan oleh mini market itu sendiri apakah sesuai dengan keinginan konsumen, karena banyak hal yang menyebabkan konsumen merasa kurang puas atas pelayanan dari pihak perusahaan. Konsumen yang puas dan loyal terhadap perusahaan cenderung kembali mengunjungi mini market tersebut. Hal ini di sebabkan oleh faktor kepercayaan yang sudah terbentuk. Konsumen yakin bahwa perusahaan tidak akan bersikap oportunistik dan memanfaatkan mereka untuk kepentingan sesaat.

Dalam banyak kasus, kepuasan konsumen mengalihkan fokus pada harga pelayanan dan kualitas. Tetapi tidak jarang ada konsumen yang complain tentang masalah yang dianggap mungkin tidak begitu penting bagi konsumen yang lain. Kadangkala terdapat konsumen yang berbelanja di minimarket dan mendapatkan kembalian uang koin atau receh dengan diganti permen, hal ini sering di pertanyakan oleh konsumen “apakah nilai ung koin dan permen itu sama ?” dan “bila uang koin tersebut diganti dengan permen, lari kemana uang tersebut?”.

Hal tersebut merupakan suatu ganjalan bagi konsumen untuk menganggap apakah dengan adanya pertanyaan-pertanyaan seperti mereka merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh minimarket.

Tidak sedikit konsumen yang merasa kurang puas dengan penggantian uang koin dengan permen tersebut, dari segi kualitas tidak berpengaruh tetapi dari segi materi uang koin dapat digunakan untuk kepentingan yang lain. Oleh karena itu perusahaan hal-hal yang dianggap kurang penting, tetapi sedikit banyak hal ini juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Dalam penulisan tesis ini penulis membatasi hanya melakukan penelitian terhadap permasalahan yang ada baik berupa undang-undang dan permasalahan sekitar tempat penelitian, penelitian ini akan mengkaji tentang implementasi dari undang-undang perlindungan konsumen No. 8 pasal 15 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, “ pelaku usaha dalam menawarkan barang atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat

menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen”, pasal 62 ayat (1) pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 13 ayat (2), pasal 15, pasal 17, ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e ayat (2) dan pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000,000,000,00 (dua milyar rupiah), namun jika dilihat dari kecilnya nilai uang kembalian tersebut maka tidak memungkinkan untuk mengimplementasikan UU tersebut. Maka dari itu perlu merujuk keundang-undang Bank Indonesia ( BI ) No 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia menurut pasal 2 ayat (3) “setiap perbuatan yang menggunakan uang atau yang mempunyai tujuan pembayaran atau kewajiban yang harus di penuhi dengan uang jika dilakukan di wilayah Negara Republik Indonesia wajib menggunakan uang rupiah kecuali di tetapkan lain dengan peraturan Bank Indonesia”. Pasal 2 Undang-undang perlindungan konsumen ( UUPK ). “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum” .

Kementrian Perdagangan dan Bank Indonesia meluncurkan Gerakan Peduli Koin Nasional. Gerakan ini diluncurkan karena ada kecenderungan masyarakat menyimpan uang koin tanpa membelanjakan uang koin tersebut. Perencanaan ini dilakukan dengan penanda tangan nota kesepahaman oleh debut Gubernur BI Budi Rohardi. Menurut Mari Elka Pangestu sebagai mendag, gerakan ini merupakan bentuk tanggung jawab dan respon positif terhadap pentingnya perlindungan konsumen, Ini mengingat banyak keluhan atau pengaduan konsumen terkait pengembalian sisa uang belanja transaksi dalam

bentuk permen atau barang lain atau sumbangan yang tercantum dalam truk belanja.<sup>4</sup>

Detkominfo juga menjelaskan bahwa Gubernur Bank Indonesia yang baru terpilih, Darmin Nasution, mengatakan keengganan masyarakat untuk menggunakan kembali uang logam disebabkan tidak ada media atau tempat untuk menyalurkan uang logam itu. Karena itu, BI, kementerian perdagangan, dan para pengusaha ritel yang tergabung dalam Aprindo bekerjasama untuk menyosialisasikan garekan peduli koin nasional.

Karjasama itu ditandai dengan penandatanganan nota kesepahaman di antara ketiganya dalam penyediaan dan penukaran di gerai ritel. Ribuan gerai ritel moderen, seperti Alfamart, Indomart, Giant, Carrefour, Diamon dan lain sebagainya yang siap menerima penukaran uang logam, Ritel Moderen ini juga berjanji mengembalikan sisa transaksi dengan uang tunai, bukan permen atau bentuk lainnya.

Bank Indonesia mengungkapkan sepanjang tahun 2017 lalu uang kartal yang beredar di masyarakat mencapai Rp 694,8 triliun. Jumlah tersebut mengalami peningkatan 13,4 persen dibanding tahun 2016 lalu sebesar 612,6 triliun. Suhendi mengungkapkan sepanjang tahun 2017 lalu, melalui perusahaan umum percetakan Uang Republik Indonesia atau Perum Peruri telah mencetak

---

<sup>4</sup>Jakarta, Kompas.com, tanggal 31-07-2010, diakses pada tanggal 5 Agustus 2018

sebanyak 11,026 miliar bilyet uang kartal. Kemudian untuk uang logam peruri mencetak sebanyak 2,29 miliar keping.<sup>5</sup>

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengambil suatu permasalahan untuk diujikan dengan judul “**Implementasi Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Mengenai Pengembalian Uang Koin Yang Digantikan Dengan Permen**”.

#### **A. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis dapat memutuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Implementasi undang-undang perlindungan konsumen atas kembalian uang koin yang digantikan dengan permen?
2. Apakah penyebab terjadinya transaksional pengembalian uang koin yang digantikan dengan permen?

#### **B. Ruang Lingkup**

Dalam sejarah perkembangan pola pemenuhan kebutuhan manusia yang saling interdependen, terdapat dua posisi yang saling berhadapan antara produsen dan konsumen. Pihak pembuat atau penghasil suatu barang disebut dengan produsen. Pihak yang membutuhkan sesuatu barang yang dihasilkan oleh produsen disebut konsumen. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ataujasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen dalam pengertian tersebut merupakan konsumen akhir yang umumnya

---

<sup>5</sup><https://ekonomi.kompas.com> /7 january 2018. Diakses 08 Maret 2019.

lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan dan daya tawar. Karena itu sangat dibutuhkan penyeimbang andaya tawar konsumen dan kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen antara lain dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen dan mengembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Hukum konsumen belum dikenal sebagaimana kita mengenal cabang hukum pidana, hukum perdata, hukum administrasi, hukum internasional, hukum adat dan berbagai cabang hukumlainnya. Dalam hal ini juga belum ada kesepakatan hukum konsumen terletak dalam cabang hukum yang mana. Hal ini dikarenakan kajian masalah hukum konsumen tersebar dalam berbagai lingkungan hukum antara lain perdata, pidana, administrasi, dan konvensi internasional. Rachbini, memberikan batasan hukum konsumen yaitu: Keseluruhan kaidah-kaidah dan asas-asas yang mengaturhubungan dan masalah antara berbagai pihak berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen satu sama lain, di dalam pergaulan hidup. sehubungan dengan itu maka perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materil maupun formil makin terasa sangat penting untuk di bahas<sup>6</sup>. Upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan hal yang urgen dan mendesak dan segera harus dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang terjadi dimasyarakat. Kehadiran UUPK memang sangat dinantikan sebagai penegak hukum dan sebagai perlindungan bagi konsumen dan pengusaha.

---

<sup>6</sup>Rachbini, Didik, J., *Perlindungan Konsumen di dalam Sistem Ekonomi Modern*, dalam Zumrotin, Penyambung Lidah Konsumen, (Jakarta : Puspa Swara. 1996), Hlm 48.

### **C. Tujuan Penelitian**

Melakukan proses penelitian pasti ada maksud dan tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti itu sendiri. Tujuan penelitian adalah pernyataan mengenai apa yang hendak peneliti capai. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah : ingin mengetahui apakah implementasi Undang-Undang tentang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 pasal 15 tentang perlindungan konsumen, dilingkungan seberuk ogan komering ilir sudah bisa diterapkan.

1. Untuk menganalisis tentang permasalahan kepuasan konsumen terhadap pengembalian uang koin yang digantikan dengan permen.
2. Untuk mengetahui faktor atau dampak apa saja yang menjadi kebiasaan para pengusaha ritail memberikan kembalian uang koin yang digantikan dengan permen dan dampaknya bagi konsumen.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **A. Manfaat Teoritis**

- 1) Untuk menambah wawasan dan pemahaman mengenai implementasi Undang-Undang Perlindungan Kounsumen dilingkungan Daerah Lubuk Seberuk Ogan Komering Ilir.
- 2) Menambah refrensi dan masukan untuk penelitian berikutnya.

#### **B. Manfaat Praktis**

Pentingnya penelitian ini dinyatakan bahwa temuan-temuan penelitian yang akan dilakukan dapat dimanfaatkan oleh pribadi, lembaga maupun

masyarakat serta dalam rangka memperbanyak khazanah ilmu pengetahuan. Pernyataan ini dikemukakan secara tegas dan sejauh mungkin dapat dioperasikan.<sup>7</sup>

## **E. Kerangka Teoritis dan Konseptual**

### **1. Kerangka Teori**

Teori adalah susunan definisi, konsep, dan dalam menyajikan pandangan yang sistematis fenomena dengan menunjukkan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya dengan maksud untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian teori adalah pendapat yang dikemukakan sebagai keterangan suatu peristiwa atau kejadian, azas dan hukum umum yang menjadi dasar suatu kesenian atau ilmu pengetahuan, dan pendapat atau cara atau aturan untuk melakukan sesuatu. Teori merupakan saran pokok guna dapat menyatakan hubungan sistematis yang terjadi dalam gejala sosial maupun gejala alam yang akan diteliti. Teori juga merupakan abstraksi dan pengertian atau hubungan suatu proporsi dan dalil.

Teori digunakan untuk menerangkan atau menjelaskan mengapa gejala spesifik atau proses tertentu terjadi.<sup>8</sup> Dan suatu teori harus diuji dengan menghadapkannya pada fakta-fakta yang dapat menunjukkan ketidakbenaran.

Sedangkan kerangka teori adalah kerangka pemikiran atau butir-butir pendapat, teori, tesis mengenai suatu kasus atau permasalahan (*problem*) yang

---

<sup>7</sup>Burhan Bungin, 2005, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Prenada Media Group, Jakarta, Hlm.34

<sup>8</sup>J.J.J.M. Wuisman, dengan penyunting M. Hisyam, *Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Jilid 1, Jakarta: FE UI, 1996, Hlm. 203



menjadi bahan perbandingan, pegangan teoritis. Kerangka teori diperlukan dalam setiap penelitian untuk memberikan landasan teoritis bagi penulis dalam menyelesaikan masalah dalam proses penelitian.<sup>9</sup>

Kerangka teori diperlukan guna membantu seorang penulis dalam menentukan tujuan dan arah penelitian, serta sebagai dasar penelitian agar langkah yang ditempuh selanjutnya dapat jelas dan konsisten. Penelitian ini menggunakan teori sebagai pengarah atau petunjuk dalam penentuan tujuan dan arah penelitian. Adapun teori-teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

## **2. Pengertian Penegakan Hukum**

Penegakan hukum merupakan suatu usaha untuk mewujudkan ide-ide keadilan, kepastian hukum dan kemanfaatan sosial menjadi kenyataan. Jadi penegakan hukum pada hakikatnya adalah proses perwujudan ide-ide. Penegakan hukum adalah proses dilakukannya upaya tegaknya atau berfungsinya norma-norma hukum secara nyata sebagai pedoman pelaku dalam lalu lintas atau hubungan-hubungan hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

Penegakan hukum merupakan usaha untuk mewujudkan ide-ide dan konsep-konsep hukum yang diharapkan rakyat menjadi kenyataan. Penegakan hukum merupakan suatu proses yang melibatkan banyak hal.

Menurut Soerjono Soekanto, penegakan hukum adalah kegiatan menyasikan hubungan nilai-nilai yang terjabarkan didalam kaidah - kaidah/pandangan nilai yang mantap dan menegajewantah dan sikap tindak sebagai

---

<sup>9</sup>Masri Singarimbun & Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survey*, ( Jakarta: LP3ES, 2006), Hlm. 21

rangkaian penjabaran nilai tahap akhir untuk menciptakan, memelihara dan mempertahankan kedamaian pergaulan hidup. Penegakan hukum secara konkret adalah berlakunya hukum positif dalam praktik sebagaimana seharusnya patut dipatuhi. Oleh karenanya, memberikan keadilan dalam suatu perkara berarti memutuskan hukum *in concreto* dalam.<sup>10</sup> mempertahankan dan menjamin di taatinya hukum materiil dengan menggunakan cara prosedural yang ditetapkan oleh hukum formal.

Menurut Satjipto Raharjo penegakan hukum pada hakikatnya merupakan penegakan ide-ide atau konsep-konsep tentang keadilan, kebenaran, kemamfaatan sosial, dan sebagainya. Jadi Penegakan hukum merupakan usaha untuk mewujudkan ide dan konsep-konsep tadi menjadi kenyataan. Hakikatnya penegakan hukum mewujudkan nilai-nilai atau kaedah-kaedah yang memuat keadilan dan kebenaran, penegakan hukum bukan hanya menjadi tugas dari para penegak hukum yang sudah di kenal secara konvensional, tetapi menjadi tugas dari setiap orang. Meskipun demikian, dalam kaitannya dengan hukum publik pemerintahlah yang bertanggung jawab. Penegakan hukum dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Ditinjau dari sudut subyeknya:

Dalam arti luas, proses penegakkan hukum melibatkan semua subjek hukum Dalam setiap hubungan hukum. Siapa saja yang menjalankan aturan normative Atau melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dengan

---

<sup>10</sup>Dellyana, Shant. 1988, Konsep Penegakan Hukum. Yogyakarta: Liberty. Hlm. 32

mendasarkan diri pada norma aturan hukum yang berlaku, berarti dia menjalankan atau menegakkan aturan hukum.

Dalam arti sempit, penegakkan hukum hanya diartikan sebagai upaya aparaturnya Penegakan hukum tertentu untuk menjamin dan memastikan bahwa suatu aturan Hukum berjalan sebagaimana seharusnya.

2. Ditinjau dari sudut obyeknya, yaitu dari segi hukumnya:

Dalam arti luas, penegakkan hukum yang mencakup pada nilai-nilai keadilan yang di dalam nyaterkandung bunyi aturan formal maupun nilai-nilai keadilan yang ada dalam bermasyarakat. Dalam artisempit, penegakkan hukum itu hanya Menyangkut penegakkan peraturan yang formal dan tertulis.

### **3. Teori Penegakan Hukum**

Penegakan hukum merupakan suatu usaha untuk mewujudkan ide-ide keadilan, kepastian hukum dan kemanfaatan sosial menjadi kenyataan. Jadi penegakan hukum pada hakikatnya adalah proses perwujudan ide-ide. Penegakan hukum adalah proses dilakukannya upaya tegaknya atau berfungsinya norma-norma hukum secara nyata sebagai pedoman pelaku dalam lalu lintas atau hubungan-hubungan hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

Penegakan hukum merupakan usaha untuk mewujudkan ide-ide dan konsep-konsep hukum yang diharapkan rakyat menjadi kenyataan. Penegakan hukum Merupakan suatu proses yang melibatkan banyak hal. Joseph Goldstein membedakan penegakan hukum pidana menjadi 3 bagian yaitu:

### 1. Total enforcement,

Yakni ruang lingkup penegakan hukum pidana sebagaimana yang dirumuskan oleh hukum pidana substantif (substantive law of crime). Penegakan hukum pidana secara total ini tidak mungkin dilakukan sebab para penegak hukum dibatasi secara ketat oleh hukum acara pidana yang antara lain mencakup aturan- aturan penangkapan, penahanan, pengeledahan, penyitaan dan pemeriksaan pendahuluan. Disamping itu mungkin terjadi hukum pidana substantive sendiri memberikan batasan-batasan. Misalnya dibutuhkan aduan terlebih dahulu sebagai syaratp penuntutan pada delik-delik aduan (klachtdelicten). Ruang lingkup yang dibatasi ini disebut sebagai *area of no enforcement*

### 2. Full enforcement,

Setelah ruang lingkup penegakan hukum pidana yang bersifat total tersebut dikurangi *area of no enforcement* dalam penegakan hukum ini para penegak hukum diharapkan penegakan hukum secara maksimal.

### 3. Actual enforcement,

Menurut Joseph Goldstein *full enforcement* ini dianggap *not a realistic expectation*, sebab adanya keterbatasan keterbatasan dalam bentuk waktu, personil, alat-alat investigasi, dana dan sebagainya, yang Kesemuanya mengakibatkan keharusan dilakukannya *discretion* dan sisanya inilah yang disebut dengan *actual enforcement*. Sebagai suatu proses yang bersifat sistemik, maka penegakan hukum pidana menampakkan diri sebagai penerapan hukum pidana (*criminal law application*) yang melibatkan berbagai sub sistem struktural berupa

aparatus kepolisian, kejaksaan, pengadilan dan kemasyarakatan. Termasuk didalamnya tentu saja lembaga penasehat hukum<sup>11</sup>. Dalam hal ini penerapan hukum haruslah dipandang dari 3 dimensi:

1. penerapan hukum dipandang sebagai sistem normatif (*normative system*) yaitu penerapan keseluruhan aturan hukum yang menggambarkan nilai-nilai sosial yang didukung oleh sanksi pidana.
2. penerapan hukum dipandang sebagai sistem administratif (*administrative system*) yang mencakup interaksi antara pembagaian paratur penegak hukum yang merupakan sub sistem peradilan diatas.
3. penerapan hukum pidana merupakan sistem sosial (*social system*), dalam arti bahwa dalam mendefinisikan tindak pidana harus pula diperhitungkan pembagian perspektif pemikiran yang ada dalam lapisan masyarakat.
4. Faktor Penegakan Hukum

Fungsi hukum, mentalitas atau kepribadian petugas penegak hukum memainkan Peranan penting, kalau peraturan sudah baik, tetapi kualitas petugas kurang baik, adamasalah. Oleh karenaitu, salah satu kunci keberhasilan dalam penegakan Hukum adalah mentalitas atau kepribadian penegak hukum.

### 3. Faktor Sarana atau Fasilitas Pendukung

Faktor sarana atau fasilitas pendukung mencakup perangkat lunak dan perangkat keras, salah satu contoh perangkat lunak adalah pendidikan. Pendidikan yang diterima oleh Polisi dewasa ini cenderung pada hal-hal yang praktis konvensional, sehingga dalam banyak hal polisi mengalami hambatan di dalam

---

<sup>11</sup>Ibid, Hlm. 37

tujuannya, diantaranya adalah pengetahuan tentang kejahatan computer, dalam tindak pidana khusus yang selama ini masih diberikan wewenang kepada jaksa, hal tersebut Karena secara teknis yuridis polisi dianggap belum mampu dan belum siap. Walaupun disadari pula bahwa tugas yang harus diemban oleh polisi begitu luas dan banyak.

#### **4. Teori Penegakan Hukum**

Penegakan hukum sebagai suatu proses, pada hakikatnya merupakan penerapan diskresi yang menyangkut, membuat keputusan yang tidak secara ketat diatur oleh kaidah hukum, akan tetapi mempunyai unsur penilaian pribadi (way nelafavre) dengan mengutip pendapat rospound menyatakan, bahwa pada hakikatnya diskresi berada diantara hukum dan moral (etika dalam arti sempit). Oleh karena itu dapatlah dikatakan, bahwa penegak hukum bukanlah semata-mata berarti pelaksanaan perundang-undangan, walaupun di dalam kenyataan di Indonesia kecenderungannya adalah demikian, sehingga pengertian “law enforment” begitu populer. Selain dari itu, maka ada kecenderungan yang kuat untuk mengartikan penegakan hukum sebagai pelaksanaan keputusan-keputusan hakim. Perlu di catat, bahwa pendapat-pendapat yang sangat sempit tersebut mempunyai kelemahan-kelemahan, apabila pelaksanaan dari pada perundang-undangan atau keputusan-keputusan hakim tersebut malahan mengganggu kedamaian di dalam pergaulan hidup.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan tersebut di atas dapatlah ditarik kesimpulan sementara, bahwa masalah pokok dari pada penegakan hukum sebenarnya terletak pada faktor-faktor yang mungkin mempengaruhinya. Faktor-

faktor tersebut mempunyai arti yang netral, sehingga dampak positif dan negatifnya terletak pada isi faktor-faktor tersebut, adalah sebagai berikut:

1. Faktor hukumnya sendiri, yang akan dibatasi pada undang-undang saja.
2. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum.
3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum.
4. Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan.
5. Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia didalam pergaulan hidup.<sup>12</sup>

### **5. Teori Proposionalitas dalam Perjanjian**

Kata asas berasal dari bahasa Arab yaitu pondasi, landasan, dasar sesuatu, kaedah.<sup>13</sup> Dalam bahasa latin asas dikenal dengan istilah *principium*( dari kata dasar “ *primus* ” artinya pertama dan “*capere*”artinya menangkap) yang menurut etimologi berarti sesuatu yang menjadi cara atau landasan berfikir atau bertindak, atau kebenaran yang menjadi pokok dasar berfikir, bertindak dan sebagainya<sup>14</sup>.

Sedangkan proposional menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti sesuai proporsi, seimbang, dan proposional menurut para ahli adalah sebanding lurus dan berimbang atau dengan kata lain pengertian proposional adalah sesuatu yang tidak melewati batas ambang kewajaran. Menurut AB Massier dan Marjanne

---

<sup>12</sup>Soerjono Soekanto. 2004,*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* ,Cetakan kelima,.Jakarta; Radja GrafindoPersada, Hlm. 42.

<sup>13</sup>Purwosusilo,*Aspek Hukum Pengadaan Barang dan Jasa*, Edisi Pertama, Jakarta : Prenadamedia Group, 2014, Hlm. 95.

<sup>14</sup>*Ibid*,Hlm. 96

Termorshuizen-Arts dalam penjelasannya tentang perikatan mengartikan seimbang( *inevenwicht, evenwichting, evenregind, gelijkwaardig van de rechten/ plichten van contracterende*) dengan imbang ( *evenredig, naarevenredigheid, pondspondsgewijs* ), seperti pelunasan hutang yang harus dianggap berlaku untuk masing-masing seimbang dengan besarnya hutang.<sup>15</sup>

Perjanjian dalam pasal 1313 KUHPerdara didefinisikan sebagai suatu perbuatan yang mana suatu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Perjanjian dapat juga merupakan suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain, atau dimana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu.<sup>16</sup> Agar hakekat atau esensi suatu perjanjian dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, maka kedua belah pihak yaitu pengguna dan penyedia barang atau jasa haruslah selalu tunduk dan patuh atas semuan yang ditetapkan dalam klausa-klausula yang telah disepakati dalam perjanjian umatnya adalah klausula yang mengatur tentang hak dan kewajiban para pihak yang bersepakat dalam perjanjian itu. Asas prposionalitas adalah asas yang berorientasi pada keadilan karena cita-cita suatu produk hukum adalah suatu bentuk keadilan yang diharapkan akan dipenuhi dan dipatuhi penguanya.

## **6 .Teori Perlindungan Konsumen**

pengertian perlindungan dalam bahasa adalah *protection*, sedangkan menurut kamus besar bahasa indonesia (KBBI) mengartikan perlindungan adalah

---

<sup>15</sup>Pruwosusilo, *Op.Cit.*, Hlm. 125

<sup>16</sup>Subekti, *Hukum Perjanjian* ( cetakan 16), Jakarta : Intermasa,2006, Hlm, 9



tempat berlindung, pemaknaan kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan atau kesamaan unsur-unsur yaitu :

1. Unsur tindak melindungi
2. Untuk pihak-pihak yang melindungi
3. Unsur cara-cara melindungi

Dengan demikian kata perlindungan mengandung makna suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu dengan cara-cara tertentu.<sup>17</sup>

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna untuk mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat sebagai pelaku konsumen yang mendapat perlindungan, namun pelaku usahapun mempunyai hak yang sama untuk dapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban. pemerintah berperan mengatur, mengawasi dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain, dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas<sup>18</sup> dapat tercapai. Perhatian terhadap perlindungan konsumen, terutama di Amerika Serikat (1960-1970 an) mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan menjadi objek kajian bidang ekonomi, sosial, politik dan hukum. Fokus gerakan perlindungan konsumen dewasa ini sebenarnya masih paralel dengan gerakan pertengahan abad 20. Di Indonesia gerakan perlindungan konsumen mengemula dari gerakan serupa. YLKI (yayasan lembaga konsumen indonesia) yang secara

---

<sup>17</sup>Suharto dan Tata Iryanto, Hlm, 196

populer dipandang sebagai perintis advokasi konsumen Indonesia ini termasuk cukup responsive terhadap keadaan, bahkan mendahului resolusi Dewan Ekonomi (ECOSOC) No 2 Tahun 1978 tentang perlindungan konsumen.<sup>19</sup>

Istilah konsumen berasal dari bahasa Inggris – Amerika yaitu *consumer* atau *consumer*. Pengertian dari *consumer* atau *consumer* itu tergantung posisi dimana dia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah lawan dari produsen setiap orang yang menggunakan barang. Begitu pula kamus bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.<sup>20</sup>

### 3. Kerangka Konseptual

Konseptual adalah konsep-konsep yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep, khususnya yang merupakan kumpulan dari arti-arti yang berkaitan dengan yang dijadikan sebagai definisi operasional pada penelitian. Konsep-konsep tersebut adalah :

1. Perlindungan hukum : pada zaman sekarang ini hukum banyak diwarnai dan dibahas dengan berbagai topik. Berbicara mengenai perlindungan hukum, hal tersebut merupakan salah satu hal terpenting dari unsur suatu negara hukum. Dianggap penting karena dalam pembentukan suatu negara akan dibentuk pula hukum yang mengatur tiap-tiap warga negaranya. Sudah lazim untuk diketahui bahwa suatu negara akan terjadi suatu hubungan timbal balik antara warga

---

<sup>19</sup> Shidarta, *hukum perlindungan konsumen*, Jakarta: Grasindo, 2000, Hlm, 29.

<sup>20</sup> M Sofyan Lubis, *Mengenal hak konsumen dan pasien*, Yogyakarta, Pustaka Yustisia, 2009, Hlm, 7

negaranya sendiri. Dalam hal ini akan melahirkan suatu hak dan kewajiban satu sama lain. Perlindungan hukum akan menjadi hak setiap warga negaranya. Namun disisi lain dapat dirasakan juga bahwa perlindungan hukum merupakan kewajiban bagi negara itu sendiri. Oleh karenanya negara wajib memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya. Menurut satjipto Raharjo mendefinisikan perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>21</sup> Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain,, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Umumnya sebuah produk sebelum sampai ketangan konsumen terlebih dahulu melalui suatu proses distribusi yang cukup panjang, mulai dari produsen,distributor,agen,pengecer, hingga akhirnya sampai di tangan konsumen, sehingga dibidang ekonomi dikenal dua jenis konsumen yaitu : konsumen ahir dan konsumen

---

<sup>21</sup><https://id.wikipedia.org/wiki/artikonsumen>.DiAkses pada Tgl 31 Maret 2018.

antara. Konsumen ahir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari satu produk, sedangkan konsumen antara adalah :konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Ada dua cara untuk memperoleh barang yaitu dengan :

- a. Membeli barang orang yang memperoleh suatu barang dengan cara membeli, tentu ia terlibat dalam suatu hubungan kontraktual seperti jual beli, perjanjian kredit, atau sewa menyewa dengan pelaku usaha dan konsumen memperoleh perlindungan hukum melalui perjanjian tersebut.
  - b. Cara lain selain membeli yakni, hadiah, hibah, dan warisan. Untuk cara yang kedua ini, konsumen tidak terlibat dalam suatu hubungan kontraktual dengan pelaku usaha. Sehingga konsumen tidak mendapatkan perlindungan hukum dari suatu perjanjian. Untuk itu diperlukan perlindungan dari negara dalam bentuk peraturan yang melindungi keberadaan konsumen, dalam hal ini adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
3. Pengembalian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan mengembalikan, pemulangan, pemulihan. Sedangkan arti kata kembalian menurut kamus besar bahasa indonesia adalah hasil mengembalikan, yang dikembalikan. Dalam kamus diberikan contoh uang kembaliannya belum diserahkan.<sup>22</sup> Sedangkan arti dari pengembalian barang dalam jual beli adalah retur kepada pihak penjual yang dapat disebabkan oleh tidak sesuainya pesanan barang ataupun barang tersebut

---

<sup>22</sup> <https://jagokata.com>arti-kata>kembalian>, diakses tgl 19 juni 2019.

rusak. Jadi kembalian uang koin yang digantikan dengan permen bukan termasuk alat transaksional, karena arti dari pengembalian barang itu sendiri tidak menyebutkan sebagai alat transaksional.

Ketentuan pasal 1 angka 2 Undang-Undang perlindungan konsumen menyebutkan frase “ baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain”. Ketentuan ini dimaksudkan untuk melindungi kepentingan orang yang tidak membeli barang namun turut merasakan manfaat atau kerugian yang timbul dari penggunaan barang tersebut. Contohnya bila seseorang membeli sebuah penyejuk ruangan untuk dipasang di ruang tamu rumahnya. Tentu bukan hanya konsumen tersebut yang merasakan kesejukan dari penyejuk tersebut.

## **D . Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan yuridis empiris, pendekatan yuridis empiris, yaitu melihat hukum bentuk ide dan cita – cita serta melihat proses bekerjanya hukum tersebut yang dilaksan akan dalam kenyataan oleh aparaturn pemerintah dan para pengusaha retail sebagai suatu struktur dalam penegakan hukum terhadap pelanggaran hukum pada pengembalian uang koin yang digantikan dengan permen, sehingga secara tidak langsung kosumen merasa terpaksa menerima permen tersebut. Pelanggaran tersebut merupakan aspek norma atau kaedah sebagai pokok kajian penulisan ini.

Penelitian ini ditunjang dengan data lapangan dalam bentuk wawancara dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini dan lokasi penelitian diwilayah Kelurahan Lubuk Seberuk Ogan Komering Ilir.

Disamping itu metode komparasi dan historis juga digunakan untuk menjelaskan perkembangan dari suatu gejala dalam keberlakuan hukum positif pada khususnya mengenai objek penelitian ini.

## **2. Sumber dan Jenis Data**

Sumber data adalah asal dari mana suatu dapat diperoleh. Ada dua sumber data :

a. Data Primer yaitu data yang diambil secara langsung dari pemberi informasi. Biasanya disebut juga data lapangan yang berarti data langsung diambil dari hasil penelitian melalui komunikasi dengan para pemberi informasi atau responden. Pengambilan data dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu wawancara dan cara pengamatan.

b. Data Sekunder yaitu data yang sudah tersedia dan berupa data tertulis. Pada penelitian ini hukum data sekunder digunakan sebagai kekuatan mengikat bagi penelitian.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup>Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta , 1997, Hlm. 116.

Dalam penelitian hukum data sekunder dapat dibagi menjadi :

1. Bahan hukum primer, yang menonjolkan aspek kaedah yang berlaku seperti Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999, Undang-Undang No 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia sebagaimana terakhir dirubah dengan peraturan pemerintah pengganti Undang-undang No 2 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang No 23 tahun 1999 Tentang Bank Indonesia ( UU BI ) menurut pasal 2 ayat (3), peraturan dari YLKI ( yayasan lembaga konsumen Indonesia ).

2. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang menunjang dan menjelaskan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder disini peraturan Undang-Undang mata uang dan YLKI.

3. Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang menjelaskan dan menunjang bahan hukum sekunder seperti Kamus Hukum, Ensiklopedia dan sebagainya.<sup>24</sup>

### **3. Penentuan Populasi dan Sampel**

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga memiliki hubungan dengan objek penelitian. Oleh karena itu tidak semua hal yang berkaitan dengan penelitian, maka populasi yang diambil adalah populasi yang erat kaitannya dengan objek penelitian, yaitu berupa sampel saja.

---

<sup>24</sup>Soerjono Soekanto ,*Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 1989, Hlm.23.

Penentuan sampel dari populasi diatas, dipakai cara dan disesuaikan dengan tujuan yang hendak diperolehakan kedudukan masing-masing sampel. Cara ini disebut *purposive sampling*. *Sampling* ditentukan secara proposional yang berkaitan dengan penelitian.

#### **4. Tehnik Pengumpulan Data dan Tehnik Analisis Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan cara :

a. Data sekunder dikumpulkan melalui serangkaian kegiatan studi literature hukum di perpustakaan, dengan cara membaca, mencatat, mengutip, bahan-bahan tertulis,serta mempelajari dokumen tertulis yang berkaitan dengan penelitian.

b. Data primer dikumpulkan dengan melakukan studi langsung di lapangan terutama yang berkaitan langsung dengan pemberi informasi. Data diperoleh dengan cara wawancara dengan responden, yang bahayanya secara terstruktur sudah dipersiapkan terlebih dahulu. Pengolahan data dilakukan dengan cara

a. Editing, yaitu melakukan edit, berupa pemeriksaan kelengkapan, kejelasan dan relevansi data dengan objek penelitian.

b. Evaluating, yaitu meneliti data agar dapat dilakukan penilaian apakah data dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya serta kemuktahirannya sebagai bahan kajian hasil penelitian.

c. kemudian dilakukan penyusunan secara sistematis tata urutan dan hubungan satu sama lain dari data yang diperoleh.



## **5. Teknik Analisis Data**

Data yang telah diperoleh dan diolah akan dianalisis secara kualitatif, yaitu dengan menjelaskan, menguraikan data dalam bentuk uraian kalimat yang mudah di cerna, diartikan dan tersusun dengan cermat, sistematis, sehingga mudah dipahami dan mendukung dalam pengambilan kesimpulan.<sup>25</sup> Pengambilan kesimpulan dilakukan dengan cara induktif, yaitu mendasarkan pada fenomena yang bersifat khusus, kearah kesimpulan yang bersifat umum.

## **6. Sistematika Penelitian**

Rencana penulisan penelitian ini akan tersusun secara keseluruhan dalam 4 (empat ) Bab dengan sistematika sebagai berikut :

### **Bab.1. pendahuluan**

Pada bab ini akan diuraikan hal-hal yang menjadi latar belakang penulisan dan alasan pemilihan judul yang dilandaskan pada fakta-fakta yang ada. Pendahuluan ini juga menggambarkan masalah, ruang lingkup, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teoritis dan konseptual, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

### **Bab.II. Tinjauan Pustaka**

Bab ini menguraikan lebih lanjut pola pikir teoritis tentang pokok materi dari judul, yaitu, Implementasi undang-undang perlindungan konsumen terhadap keputus konsumen tentang pengembalian uang koin yang digantikan dengan

---

<sup>25</sup>Masri Singarimbun, Metode Penelitian Survey, LP3ES, Jakarta, 1987,Hlm,213.

permen. Disekitaran desa lubuk seberuk ogan komering ilir. Selain itu juga pendekatan historis dan perkembangan yuridis dari kepuasan konsumen yang dilihat dari kacamata hukum bisnis.

### Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada Bab ini merupakan inti dari jawaban masalah, yang menguraikan tentang hasil temuan yang diperoleh peneliti atas bahan-bahan yang diperoleh diatas, di olah dan dianalisis dari temuan di lapangan maupun data sekunder.

### Bab.IV. Penutup

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil temuan dan pembahasan serta saran-saran.

## DAFTAR PUSTAKA

Buku

Annisa ,2017, *Tinjauan Yuridis Pengalihan Uang Kembalian Konsumen Dalam Bentuk Sumbangan Oleh Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan konsumen*, Makassar.

Awal,2010, *Jurnal Landasan Teori dan Konsep Penegakan hukum*, IAIN Palangkaraya.

Abdul mannan., 1997, *Ekonomi dan Praktik.*, Dana Bahkti Prima Yasa, Yogyakarta.

Aulia Muthiah, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Baru Pres Yogyakarta.

Abdul Rahman Ghazaly Dkk 2012, *Fiqih Muamalat*, Prenada Media Group, Kencana, Yogyakarta.

Ammi Nur Baits, Dewan Pembina Konsultasi Syariah.

Abdul Kadir Muhammad, 20004, *Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung.

Arus Akbar Silondae, Wiawan B.Ilyas, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.

Abdul Kadir Muhammad, 2014, *Hukum Perjanjian*, PT. Citra Aditya, Bandung.

Bambang Sunggono, 1997, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta .

Burhan Bungin, 2005, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Prenada Media Group, Jakarta.

Buku Profil Desa Lubuk Seberuk ,kec, Lempuing jaya, kab, Ogan Komering Ilir.

Dwi Alliyah Apriyani Sunarti, 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*.

Handi Raharjo, 2009, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Pustaka Yustia, Yogyakarta.

Isnaini Harahap Dkk, 2009, *Hadis-Hadis Ekonomi*, Prenadamedia Group, Jakarta.

J,J,J.M. Wuisman, dengan penyunting M. Hisyam, 1996, *Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Jilid 1, Jakarta.

Mushaf Al-Quran Al-Kafi, Surah An-nisa, Cv. Diponegoro, 2008.

Masri Singarimbun, 1987, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.

M Sofyan Lubis, 2009, *Mengenal hak konsumen dan pasien*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta.

Masri Singarimbun & Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survey*, ( Jakarta: LP3ES, 2006)

Purwosusilo 2014, *Aspek Hukum Pengadaan Barang dan Jasa*, Edisi Pertama, Prenadamedia Group, Jakarta.

Philip Kolter, 2000, *Manajemen Pemasaran Jilid 2*, Erlangga, Jakarta.

R Subekti, 1995, *Aneka Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

soerjono Soekanto , 1989, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta.

Shidarta, 2000, *hukum perlindungan konsumen*, Grasindo, Jakarta.

Subekti, 2006, *Hukum Perjanjian* ( cetakan 16), Intermasa, Jakarta.

Suhendi di kantor pusat Bank Indonesia, Jakarta, Kompas.com, 5 Januari 2017.

Soekidjo Notoatmojo, 2003, *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*, Rieneka Cipta, Jakarta.

Tjipto Fandy dan Anatasia Diana, 2003, *Total Quality Manajemen, Edisi Revisi*, Andy, Yogyakarta.

Umar Husein, 2005, *Study Kelayakan Bisnia*, Edisi Ketiga, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-undang Nomor 57 Tahun 2001 Pasal 1 Angka 1 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang Nomor 58 Tahun 2001 Pasal 29 Angka 1 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

Undang-undang Nomor 59 Tahun 2001 Pasal 44 Angka 3 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Undang-undang Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Mata Uang, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5223.

Undang-undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999, Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

Undang-undang Mata Uang No 7 Tahun 2011, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5223

Wabsaite.

<https://id.wikipedia.org/wiki/artikonsumen>.

<https://ekonomi.kompas.com> .

<http://market55.blogspot.com/2009/04/kesalahan-minimarket-swalayan>.

<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2010/06/11/17403967/Gerai.Alfamart>.

<https://databoks.katadata.co.id/05/10/2018/> .

<http://Blogspot.Com/2009/10/pt-info-update-system-minimarket-alfamart>.

[www. Radar-Palembang.com](http://www.Radar-Palembang.com).

<https://bisnis.tempo.co/readi/267736/warga-diminta-tukar-koin-di-pusat-belanja/21/juni/2010>.