

**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Menerima Alat
Pembayaran yang Tidak Sah dalam Transaksi Jual beli Ditinjau dari
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.**

Oleh : Fiena Ariestya

Pembimbing 1 : Dr. Maryati Bachtiar, S.H.,M.Kn.

Pembimbing 2 : Riska Fitriani, S.H.,M.H.

Alamat : Jl. Utama Komplek Bumi Sejahtera B2.16 Simpang Tiga

Email : fienaariestya@gmail.com - Telepon : 083187480875

ABSTRACT

Law no. 8 of 1999 on Consumer Protection has given the force of law that the consumer has an equal footing with businesses, as well as to raise consumer awareness of their rights against businesses that acted arbitrarily and also raise awareness of liability businesses. The problems posed in the writing of this paper is how consumer protection laws against the change does not comply with consumer rights Act No. 8 of 1999 on Consumer Protection. With regard to the right of consumers to accept the change, when the money more than necessary is used to pay at the modern minimarket, sometimes events happen that should not, in which the officers who serve've not return the remaining money should be received by the consumer. This course can be categorized as an action that makes consumers feel uncomfortable. The research method is that the sociological law research and data collection is done by searching for information based on the questionnaires, interviews and review of literature, which it aims to determine the legal protection of consumers that the change does not comply with consumer rights Act Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. The conclusion of this study is consumers are feel aggrieved in material and immaterial because their rights are not given as they should and deserve to get legal protection.

Keywords: Cash back, Consumer Rights, modern minimarket

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem hukum barat sebagaimana diatur dalam KUHPerdara, dalam hubungannya dengan jual beli dikonotasikan sebagai suatu perjanjian yang mana pihak yang satu mengikatkan diri untuk menyerahkan barang atau jasa yang diinginkan oleh pembeli yang dalam hal ini bertindak sebagai konsumen, dan pihak lain menyanggupi untuk membayar namun dengan syarat adanya kesepakatan antara kedua belah pihak dengan dasar asas itikad baik. Ketentuan itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat 3 KUH Perdata, bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik, serta ketentuan syarat sah perjanjian harus sesuai dengan ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Perkembangan zaman pada saat ini menjadikan pasar sebagai tempat transaksi jual beli tidak lagi hanya berbentuk pasar tradisional yang antara penjual dan pembelinya dapat melakukan tawar menawar. Berkembang pula pasar pasar modern seperti mall, supermarket, dan mini market yang berbasis waralaba yang perkembangannya semakin menjamur sampai ke area perumahan.

Salah satu transaksi jual beli yang sering terjadi adalah di mini market modern berbasis waralaba yaitu Indomaret dan Alfamart yang pendiriannya mencapai 200 (dua ratus) gerai yang tersebar di Kota Pekanbaru, khususnya di Kecamatan Bukit Raya terdapat 9 (sembilan) gerai Alfamart dan 11 (sebelas) gerai Indomaret, total mini market Alfamart dan Indomaret di

Kecamatan Bukit Raya adalah sebanyak 20 (dua puluh) gerai.

Contohnya adalah yang sering terjadi di mini market Alfamart dan Indomaret di Kecamatan Bukit Raya, ketika konsumen berbelanja total misalnya Rp.3.800 (tiga ribu delapan ratus rupiah) dan menyerahkan uang Rp.5.000 (lima ribu rupiah) untuk membayar, kemudian petugas kasir mengarahkan konsumen untuk menyetujui agar sisa kembalian tersebut disumbangkan kepada lembaga sosial melalui layanan mereka (Gambar 1.1) tanpa memberikan kejelasan mengenai penyaluran sumbangan tersebut, atau petugas kasir menyerahkan permen sebagai kembalian/ *cash back* dengan alasan tidak mempunyai uang koin Rp.200 (dua ratus rupiah) sebagai kembalian (Gambar 1.2).¹

Gambar 1.1



Gambar 1.2



Berdasarkan uraian diatas, konsumen tentu saja dirugikan karena tidak ada kata sepakat antara penjual dan pembeli, kecuali pengembalian uang koin menggunakan permen atau disumbangkan disepakati oleh kedua belah pihak, maka hal itu sah-sah saja, tetapi tetap saja hal seperti itu tidak boleh diabaikan oleh pelaku usaha hanya karena nilai nominal uang koin itu kecil, karena berapapun kecil nominalnya konsumen berhak untuk menerima uang kembalian sesuai dengan haknya. Dengan

¹<http://ekonomi.kompasiana.com/bisnis>, diakses hari Kamis, tanggal 13 Nopember 2014, Pukul 09:10 WIB.

Kembalian uang koin yang diganti permen tidak sedikit konsumen yang mengeluhkan hal ini, karena kembalian uang koin yang diganti dengan permen menurut konsumen tidak sama nilainya, dan di sisi lain ada pula konsumen yang senang apabila kembalian uang koinnya diganti dengan permen.²

Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK, pasal yang mungkin dapat diterapkan dalam kasus ini adalah Pasal 15 UUPK.³ “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/ atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.” Sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 15 UUPK berdasarkan Pasal 62 ayat (1) adalah dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).

Berkaitan dengan hak konsumen untuk menerima uang kembalian, jumlahnya memang cenderung tidak besar, namun tindakan ini tentu saja dapat dikategorikan sebagai tindakan yang membuat konsumen merasa tidak nyaman karena mau tidak mau konsumen terpaksa harus menyetujui pernyataan pelaku usaha yang mengganti kembalian uang koin dengan permen karena konsumen tidak diberikan opsi lain oleh si pelaku usaha dan hal seperti itu cenderung tidak hanya terjadi sekali atau dua kali, sehingga menurut penulis Pasal 15 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat diterapkan dalam kasus seperti ini.

Jika ditelaah lebih lanjut dengan undang-undang lain, yaitu Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang, yang

selanjutnya disebut Undang-Undang Mata Uang, uang adalah alat pembayaran yang sah dengan Rupiah sebagai mata uangnya.⁴ Pasal 21 ayat (1) Undang-Undang Mata Uang mengatakan, Rupiah wajib digunakan dalam:

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

Penggunaan permen sebagai kembalian dalam transaksi jual beli sangatlah jelas melanggar ketentuan undang-undang tersebut di atas, maka sesuai dengan Pasal 33 ayat (1) Undang-Undang Mata Uang, “Setiap orang yang tidak menggunakan Rupiah dalam:

- a. Setiap transaksi yang mempunyai tujuan pembayaran;
- b. Penyelesaian kewajiban lainnya yang harus dipenuhi dengan uang; dan/ atau
- c. Transaksi keuangan lainnya.

Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun dan pidana denda paling banyak Rp.200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).”

Terkait dengan masalah uang kembalian tersebut, kembalian Rp. 200 (dua ratus rupiah) dan kelipatannya diganti dengan permen dan permen yang diberikan pun bukan atas pilihan konsumen, jadi pada dasarnya dalam kasus kembalian diganti permen ini mengabaikan prinsip kesepakatan antara pembeli dan penjual, yaitu pembeli tidak berniat membeli permen dan permen yang dijadikan sebagai alat tukar adalah permen yang belum tentu disukai pembeli. Selain itu harga nominal permen belum tentu mewakili uang Rp. 200

² <http://www.googlesearch.com/kembalian/permen> diakses pada hari Minggu, tanggal 4 Januari 2012, Pukul 17:10 WIB.

³ <http://www.hukumonline.com>, diakses hari Selasa, tanggal 4 Nopember 2014, Pukul 20:40 WIB.

⁴ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang.

(dua ratus rupiah), dan untuk selanjutnya permen itu tidak punya daya beli, tidak berfungsi sebagai nilai tukar, dan bukan merupakan alat pembayaran yang sah.”⁵

Hal-hal seperti itu tentunya bertentangan dengan ketentuan undang-undang. Dalam transaksi jual beli para pelaku yang terikat didalamnya yaitu penjual atau pelaku usaha dan pembeli yang berkedudukan sebagai konsumen memiliki hak dan kewajiban yang berbeda-beda. Dalam kaitannya dengan pengembalian uang oleh pelaku usaha terdapat beberapa pelanggaran hukum terhadap ketentuan yang diatur dalam UUPK, antara lain:

1. Pengembalian uang yang dilakukan oleh pelaku usaha telah melanggar hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK. Hak-hak konsumen adalah sebagai berikut: ⁶
 - a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barangdan/atau jasa;
 - b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
 - c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barangdan/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;

⁵Sulistyowati, “Uang Kembalikan diganti Permen realita Jaman Sekarang”, *Redaksi Kompasiana*, diakses hari Selasa, tanggal 4 Nopember 2014, Pukul 15:20 WIB.

⁶Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- g. Hak unduk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 - h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barangdan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimanamestinya;
 - i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
2. Pengembalian uang yang dilakukan pelaku usaha yang terkait dengan pelanggaran terhadap kewajibannya sebagai pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 7 UUPK, adapun kewajibannya meliputi:
 - a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
Beritikad baik untuk tidak memberikan uang kembalian bukan selain alat pembayaran yang sah yang walaupun konsumen tidak begitu mempersoalkan, akan tetapi hal ini sudah melanggar peraturan yang ada.
 - b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Pelaku usaha berkewajiban memberikan pelayanan yang benar dan jujur serta tidak diskriminatif dalam pengembalian uang kembalian yaitu tidak mengganti dengan permen, yang sebagian orang tidak mengerti hukum mengikuti saja apa yang telah diberikan oleh pelaku usaha.
 3. Pengembalian uang yang dilakukan oleh pelaku usaha terkait dengan perbuatan yang dilarang. Perbuatan yang dilarang diatur sesuai dengan Pasal 8 ayat (1) huruf a UUPK, yaitu tidak memenuhi

atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ketentuan ini erat kaitannya dengan pengembalian uang, maka pelaku usaha harus memenuhi kewajibannya dan hak-hak konsumen untuk mendapatkan uang kembalian dengan alat pembayaran yang sah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Mata Uang.

Penelitian ini berlokasi di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru yang jumlah penduduknya sebanyak 91.931 (sembilan puluh satu ribu sembilan ratus tiga puluh satu) jiwa pada tahun 2014⁷, serta menggunakan 200 (dua ratus) kuisisioner, wawancara dengan pelaku usaha, serta kajian kepustakaan dalam teknik pengumpulan datanya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian hukum yang berjudul: **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Menerima Alat Pembayaran yang Tidak Sah dalam Transaksi Jual beli Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.”**

B. Perumusan Masalah

1. Apakah konsumen merasa dirugikan dengan tindakan dari pelaku usaha yang menggunakan alat pembayaran tidak sah dalam transaksi jual beli?
2. Bagaimana tanggapan konsumen terhadap tindakan pelaku usaha yang menggunakan alat pembayaran yang tidak sah dalam transaksi jual beli?
3. Bagaimanakah upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen terhadap tindakan pelaku usaha yang menggunakan alat pembayaran yang tidak sah dalam transaksi jual beli?

⁷<http://Bukitraya-pekanbaru.org>, diakses pada hari Jumat, tanggal 27 Februari 2015, Pukul 17.00 WIB.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui konsumen merasa dirugikan dengan tindakan dari pelaku usaha yang menggunakan alat pembayaran tidak sah dalam transaksi jual beli.
- b. Untuk mengetahui tanggapan konsumen terhadap tindakan pelaku usaha yang menggunakan alat pembayaran yang tidak sah dalam transaksi jual beli.
- c. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen terhadap tindakan pelaku usaha yang menggunakan alat pembayaran yang tidak sah dalam transaksi jual beli.

2. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan penelitian bagi penulis adalah sebagai perpanjangan proses pembelajaran penulis untuk lebih mendalami materi-materi perkuliahan pada umumnya serta pengetahuan hukum perlindungan konsumen pada khususnya.
2. Kegunaan penelitian bagi dunia akademik adalah penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang positif bagi pengembangan ilmu serta dapat menjadi sumbangan pembelajaran dalam bentuk karya ilmiah kepada para pembaca sebagai bahan pertimbangan hukum.
3. Kegunaan penelitian bagi masyarakat serta instansi terkait adalah sebagai masukan dalam bidang hukum perdata bisnis yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen yang menerima alat pembayaran yang tidak sah dalam transaksi jual beli.

D. Kerangka Konseptual

1. Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap

Hak Azasi Manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁸

2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁹
3. Uang adalah alat pembayaran yang sah¹⁰. Alat pembayaran yang tidak sah adalah alat pembayaran selain uang, sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Mata Uang.
4. Transaksi jual beli adalah persetujuan dan pertukaran barang dan/ atau jasa antara penjual dan pembeli dalam perdagangan.¹¹
5. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹²

E. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yang merupakan suatu kegiatan *know-how* dalam ilmu hukum, bukan sekedar *know-about*. Sebagai kegiatan *know-how*, penelitian hukum dilakukan untuk memecahkan isu hukum yang dihadapi.¹³

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah jenis

penelitian hukum sosiologis yang lebih diarahkan pada suatu penelitian yang membahas tentang:¹⁴

- a. Berlakunya hukum positif;
- b. Pengaruh berlakunya hukum positif terhadap kehidupan masyarakat;
- c. Pengaruh faktor-faktor non hukum terhadap terbentuknya ketentuan-ketentuan hukum positif;
- d. Pengaruh faktor-faktor non hukum terhadap berlakunya ketentuan-ketentuan hukum positif.

Soerjono Soekanto menambahkan bahwa dalam penelitian hukum sosiologis dapat berupa penelitian yang hendak melihat korelasi antara hukum dengan masyarakat, serta menggambarkan tentang pertentangan antara *law in books* dengan *law in actions*.

Sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif.

2. Lokasi Penelitian

Penulis memilih melakukan penelitian di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru karena penulis bertempat tinggal di kecamatan tersebut serta pernah mengetahui bahwa beberapa mini market di Kecamatan Bukit Raya pernah melakukan pengembalian tidak dalam bentuk uang.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah sejumlah manusia atau unit yang mempunyai ciri-ciri atau karakteristik yang sama. Adapun yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah konsumen dan pelaku usaha yang berada di wilayah Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru.

⁸ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung: 2000, hlm. 54.

⁹ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁰ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata uang.

¹¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia.

¹² Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹³ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media, Jakarta: 2005, hlm. 60.

¹⁴ *Pedoman Penulisan Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Riau.

b. Sampel

Penulis menggunakan metode *purposive* yaitu menetapkan sejumlah sampel yang mewakili jumlah populasi yang ada, yang kategori sampelnya itu telah ditetapkan sendiri oleh penulis.

Tabel 1.1
Populasi dan Sampel

No	Responden	Populasi	Sampel	Persentase
1	Pelaku usaha mini market modern	20	2	10%
2	Konsumen di wilayah Kecamatan Bukit Raya	91.931	200	0,21%

Sumber Data Tahun 2015

4. Sumber Data

1). Data Primer

Data primer adalah data yang penulis dapatkan secara langsung melalui responden dengan cara melakukan penelitian di lapangan mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan masalah yang akan diteliti.

2). Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah ada sebelumnya atau merupakan data jadi atau buku. Data sekunder diperoleh melalui penelitian perpustakaan atau berasal dari:

a) Bahan Hukum Primer

Merupakan bahan penelitian yang bersumber dari penelitian kepustakaan yang diperoleh dari perundang-undangan antara lain:

- 1) Kitab undang-Undang Hukum Perdata;
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 3) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang.

b). Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan bahan hukum primer, yaitu dapat berupa rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, hasil karya ilmiah, jurnal-jurnal hukum dari kalangan hukum dan lain-lain.¹⁵

c). Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, yang diperoleh melalui Kamus Besar Bahasa Indonesia, kamus hukum, ensiklopedia, *website*, dan *E-book*.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuisisioner

b. Wawancara

c. Kajian Kepustakaan

6. Analisis Data

Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis *kualitatif* Selanjutnya, penulis menarik suatu kesimpulan secara *deduktif*, yaitu menarik kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum kepada hal-hal yang bersifat khusus. Dimana dalam mendapatkan suatu kesimpulan dimulai dengan melihat faktor-faktor nyata dan diakhiri dengan penarikan suatu kesimpulan yang juga merupakan fakta dimana kedua fakta tersebut dijembatani oleh teori-teori.¹⁶

¹⁵Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta: 1990, hlm. 54.

¹⁶Aslim Rasyad, *Metode Ilmiah, Persiapan Bagi Peneliti*, UNRI Press, Pekanbaru: 2005, hlm. 20.

II. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tindakan Pelaku Usaha yang Menggunakan Alat Pembayaran Tidak Sah Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli

Terkait dengan pengembalian uang oleh pelaku usaha kepada konsumen dalam transaksi jual beli di mini market Alfamart dan Indomaret terdapat beberapa pelanggaran hukum terhadap ketentuan yang diatur dalam UUPK, antara lain:

1. Pengembalian uang yang dilakukan oleh pelaku usaha telah melanggar hak-hak konsumen yang diatur dalam UUPK, yang menjadi hak-hak konsumen terhadap mini market Alfamart dan Indomaret adalah sebagai berikut;
 - a. Hak untuk memilih barang belanja serta mendapatkan barang belanjatersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yangdijanjikan. Konsumen diberikan kebebasan didalam memilih ataupun menentukanbarang yang akan dibeli sesuai dengan harga yang dicantumkan oleh mini market.

Tabel 1.1
Jawaban Responden

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
Sudah terpenuhi	47	23,5%
Belum terpenuhi	153	76,5%

Sumber data Tahun 2015

- b. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang belanja yang digunakan. Jika konsumen memberikan keluhan atas kerugian yang dideritanya maka pelaku usaha dapat memberikan solusi yang diinginkan konsumen.

Tabel 1.2
Jawaban Responden

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
Sudah terpenuhi	33	16,5%
Belum terpenuhi	167	83,5%

Sumber data Tahun 2015

- c. Hak untuk mendapatkan perlindungan, dan upaya penyelesaian. Terkait dengan permasalahan pengembalian uang kembalian, hak ini dipakai apabila adanya pengaduan dari konsumen atas kerugian yang diderita berupa pengembalian uang kembalian tidak menggunakan mata uang maka konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen.

Tabel 1.3
Jawaban Responden

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
Sudah terpenuhi	41	20,5%
Belum terpenuhi	159	79,5%

Sumber data Tahun 2015

- d. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Pelaku usaha yang memberikan uang kembalian tidak dengan menggunakan alat pembayaran yang sah maka sudah melanggar hak ini yang hal tersebut telah merugikan konsumen secara sepihak dan pelaku usaha mengambil keuntungan dari konsumen yang merasa atau tidak merasa dirugikan secara langsung karena nilai nominalnya tidak terlalu besar.

Tabel 1.4
Jawaban Responden

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
Sudah terpenuhi	27	13,5%
Belum terpenuhi	173	86,5%

- e. Hak untuk mendapatkan ganti rugi dan/atau penggantian. Apabila barang belanja yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Tabel 1.5
Jawaban Responden

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
Sudah terpenuhi	40	20%
Belum terpenuhi	160	80%

Sumber data Tahun 2015

Pasal 15 UUPK menyatakan “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/ atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.” Tindakan petugas kasir yang menggunakan alat pembayaran tidak sah tentu saja merugikan konsumen secara psikis, karena dilakukan dengan pemaksaan tanpa memberikan konsumen pilihan lain, hal seperti itu membuat konsumen mau tidak mau menerima permen sebagai ganti uang koin yang dikembalikan oleh pelaku usaha dan tindakan seperti ini dapat membuat konsumen merasa tidak nyaman dalam melakukan transaksi jual beli.

Pengembalian Keterangan yang penulis peroleh dari hasil wawancara penulis dengan Bela Ananda, seorang petugas kasir di mini market Alfamart yang beralamat di Jalan Kaharuddin Nasution, pengembalian uang koin menggunakan permen merupakan tindakan oknum petugas kasir yang sengaja menggunakan permen sebagai pengganti uang koin, bukan karena mini market berbasis waralaba itu tidak mempunyai uang koin, tetapi kebanyakan petugas kasir tidak mengetahui bahwa hal seperti itu dilarang oleh undang-undang dan tidak ada pemberitahuan dan peringatan dari Asisten Koordinator yang bertanggung jawab terhadap kegiatan jual beli pada mini market tersebut. Selain itu pengembalian

uang koin menggunakan permen menurutnya sudah sering terjadi dan sudah menjadi suatu hal yang biasa dalam transaksi jual beli dan tidak hanya terjadi di mini market modern. Mengenai uang kembalian koin konsumen yang disumbangkan, pihak Alfamart meletakkan sebuah layar di meja kasir dan apabila konsumen ingin menyumbangkan uang koinnya konsumen sendiri yang akan menyentuh layar tersebut pada *option* Ya atau Tidak, dan penyaluran dananya dilakukan secara *online*.¹⁷ Begitu juga keterangan yang penulis dapat dari Nurul Hidayati, Farika, dan Khusnul, yang merupakan petugas kasir Alfamart pada tiga gerai lain di Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Bukit Raya.

Sedangkan keterangan yang penulis peroleh dari hasil wawancara penulis dengan Aminatul Husna, seorang petugas kasir pada mini market Indomaret di Jalan Tengku Bey mengatakan bahwa di Indomaret sudah tidak dibenarkan bagi petugas kasir untuk menggunakan permen sebagai ganti uang kembalian koin konsumen, apabila masih ada petugas kasir yang melakukan hal tersebut maka akan diberikan peringatan bahkan pemecatan oleh koordinator di gerai Indomaret yang bersangkutan. Mengenai uang kembalian koin yang di tawarkan petugas kasir untuk disumbangkan, hal itu memang sudah menjadi kebijakan pada Indomaret, uang koin tersebut memang akan disalurkan ke Palang Merah Indonesia, Program peduli kanker, dan lain-lain sesuai dengan masa programnya. Laporan mengenai pengumpulan dana sumbangan dari konsumen tersebut akan diserahkan kepada pengelola Indomaret setiap harinya, dan akan di akumulasikan setiap bulan dan laporan mengenai jumlah dana yang sudah

¹⁷Wawancara dengan *Bela Ananda*, Petugas Kasir Alfamart, Hari Jumat, Tanggal 26 Desember, 2014, Bertempat di Alfamart Jalan Kaharuddin Nasution.

terkumpul akan ditempelkan di dinding kaca Indomaret agar konsumen mendapatkan informasi yang jelas mengenai penyaluran dana sumbangan tersebut, namun laporan tersebut sangat jarang di update dan ditempelkan di dinding kaca Indomaret.¹⁸ Keterangan serupa juga penulis peroleh dari Nia Sitihajar dan Amirullah yang merupakan petugas kasir Indomaret di dua gerai berbeda yang berada di Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Bukit Raya.

Jawaban responden terhadap tindakan pelaku usaha yang menggunakan permen sebagai pengganti uang kembalian koin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.6

Jawaban Responden

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
Dirugikan	168 orang	84%
Tidak dirugikan	32 orang	16%

Sumber Data tahun 2015

B. Tanggapan Konsumen Terhadap Tindakan Pelaku Usaha yang Menggunakan Alat Pembayaran yang Tidak Sah dalam Transaksi Jual Beli

Berdasarkan 200 (dua ratus) kuisioner, tanggapan konsumenterhadap tindakan pelaku usaha yang mengganti uang kembalian konsumen menggunakan permen atau disumbangkan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1

Tanggapan Responden

Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase (%)
Sepakat	43 orang	21,5%
Tidak Sepakat	157 orang	78,5%

Sumber Data Tahun 2015

Tanggapan responden yang menyatakan sepakat adalah sebanyak 43 (empat puluh tiga) orang dengan persentase 21,5% dengan alasan:

- lebih *simple* tanpa harus menerima uang koin;
- merasa malu dengan pembeli lain jika memperlakukan uang koin yang bernilai kecil;
- terpaksa.

Sedangkan tanggapan konsumen yang menyatakan tidak sepakat adalah sebanyak 157 (seratus lima puluh tujuh) orang dengan persentase 78,5% dengan alasan:

- menimbulkan ketidak nyamanan dalam berbelanja;
- menimbulkan keresahan jika terlalu sering;
- merugikan pembeli;
- terkesan memaksa dan tidak adil;
- permen bukanlah alat tukar;
- Tidak ada kejelasan mengenai penyaluran dana sumbangan.

Dari data yang penulis dapat diatas, sebagian besar konsumen menyatakan tidak sepakat ketika pelaku usaha memberikan permen sebagai uang kembalian konsumen yang seharusnya dikembalikan dalam bentuk uang koin, penulis menyimpulkan bahwa banyak konsumen yang merasa tidak diperlakukan secara adil serta merugikan baik kerugian materiil maupun imateriil. Dalam transaksi jual beli, antara pelaku usaha dengan konsumen harus tercapai kata sepakat, apabila salah satu pihak tidak sepakat maka transaksi jual beli dapat dibatalkan karena salah satu syarat sahnya suatu perjanjian adalah kesepakatan antara kedua belah pihak. Selain itu pelaku usaha tersebut melanggar ketentuan Pasal 8 ayat (1) yaitu, “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/ atau memperdagangkan barang dan/ atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan”, serta telah

¹⁸Wawancara dengan *Aminatul Husna*, Petugas Kasir Indomaret, Hari Jumat, Tanggal 26 Desember, 2014, Bertempat di Indomaret Jalan Tengku bey.

melanggar ketentuan Pasal 21 ayat (1) Undang-Undang Mata Uang yang mengatakan, “Rupiah wajib digunakan dalam:

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

Ketentuan ini erat kaitannya dengan pengembalian uang, maka pelaku usaha harus memenuhi kewajibannya dan hak-hak konsumen untuk mendapatkan uang kembalian dengan alat pembayaran yang sah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Mata Uang.

C. Upaya Hukum yang Dilakukan Konsumen Terhadap Pelaku Usaha yang Menggunakan Alat pembayaran Tidak Sah dalam Transaksi Jual Beli

Rendahnya pengetahuan konsumen terhadap hukum membuat konsumen menjadi sasaran pelaku usaha yang tidak beritikad baik, dari 200 kuisisioner dapat dilihat bahwa konsumen yang tidak mengetahui bahwa tindakan pelaku usaha yang mengganti uang kembalian koin konsumen dengan permen adalah tindakan yang melanggar ketentuan undang-undang baik Undang-Undang Mata Uang maupun Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1

Jawaban Responden

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
Mengetahui	33 orang	16,5%
Tidak Mengetahui	167 orang	83,5%

Sumber data Tahun 2015

Tidak hanya rendahnya pengetahuan konsumen bahwa tindakan pelaku usaha yang mengganti uang kembalian koin

konsumen dengan permen adalah tindakan yang melanggar ketentuan undang-undang, tetapi masih banyak juga konsumen yang tidak mengetahui bahwa hak-hak mereka pun dilindungi oleh hukum, yang dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3.2

Jawaban Responden

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
Mengetahui	25orang	12,5%
Tidak Mengetahui	175 orang	87,5%

Sumber data Tahun 2015

Adanya kasus-kasus yang sering terjadi dalam melakukan transaksi jual beli pada mini market Alfamart dan Indomaret maka perlindungan hukum yang diatur di Indonesia yaitu:

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen menurut Undang-Undang Mata Uang. Pasal 21 ayat (1) Undang-Undang Mata Uang mengatakan, Rupiah wajib digunakan dalam:
 - a. Setiap transaksi yang mempunyai tujuan pembayaran;
 - b. Penyelesaian kewajiban lainnya yang harus dipenuhi dengan uang; dan/ atau;
 - c. Transaksi keuangan lainnya yang dilakukan di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Jika pelaku usaha melanggar undang-undang ini, maka sesuai dengan Pasal 33 ayat (1) Undang-Undang Mata Uang, “Setiap orang yang tidak menggunakan Rupiah dalam:

- a. Setiap transaksi yang mempunyai tujuan pembayaran;
- b. Penyelesaian kewajiban lainnya yang harus dipenuhi dengan uang; dan/ atau;
- c. Transaksi keuangan lainnya. Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) dipidana dengan pidana

kurungan paling lama 1 (satu) tahun dan pidana denda paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).”

2. Perlindungan hukum terhadap konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian dan pertanggungjawaban pelaku usaha pada mini market Alfamart dan indomaret adalah tiap konsumen yang dirugikan yang disebabkan oleh pelaku usaha yaitu hal yang paling sederhana dilakukan adalah meminta ganti rugi kepada pihak mini market, apabila tuntutan ganti rugi yang diminta tidak terpenuhi oleh pihak mini market maka sesuai Pasal 52 huruf (e) UUPK, konsumen berhak melakukan pengaduan akan hal ini kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan dilengkapi bukti-bukti yang ada. Selanjutnya pengaduan tersebut akan diteliti dan diselidiki apabila mengandung unsur-unsur yang melanggar ketentuan undang-undang maka dapat ditindak lanjuti dengan upaya-upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan sebagaimana tercantum dalam Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pihak konsumen yang diberi hak mengajukan gugatan menurut Pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
3. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)
4. Pemerintah dan/atau instansi terkait, jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Penuntutan penyelesaian pengembalian uang kembalian konsumen pada mini

market dengan mengajukan gugatan *class action* melalui peradilan umum telah diperbolehkan sejak keluarnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur *class action* ini di Indonesia. Gugatan *class action* akan lebih efektif dan efisien dalam menyelesaikan pelanggaran hukum yang merugikan secara serentak atau sekaligus dan misalnya terhadap orang banyak. Ganti rugi yang dilakukan oleh mini market sebagai pihak yang memasarkan produk-produk yang mana terdapat pengembalian uang kembalian dengan permen bertanggung jawab untuk mengganti uang koin yang setara nilainya kepada konsumen yaitu sesuai dengan kesalahannya yang melanggar Pasal 19 ayat (2) yang menyatakan bahwa, “Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/ atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”

Selanjutnya setiap pengaduan konsumen terhadap kerugian yang dideritanya dari pelaku usaha dapat ditempuh melalui 2 cara yang disebut pada Pasal 45 ayat (1):

1. Gugatan kepada pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha di luar pengadilan dalam hal ini Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
2. Gugatan kepada pelaku usaha melalui peradilan umum menggunakan ketentuan hukum acara perdata, sebagaimana penyelesaian kasus perdata pada umumnya.

Sehubungan dengan upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen yang mengalami

kerugian dalam pengembalian uang kembalian pada mini market Alfamart dan Indomaret, dimungkinkan penyelesaian hukum itu mengikuti beberapa lingkungan peradilan. Misalnya melalui peradilan umum (peradilan niaga) atau konsumen memilih jalan penyelesaian di luar pengadilan;

- a. Penyelesaian Sengketa Litigasi (Melalui Pengadilan)
- b. Penyelesaian di luar Peradilan Umum (non litigasi)

Tujuan dari penyelesaian sengketa konsumen di luar peradilan sesuai dengan Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk tercapainya bentuk dan besarnya ganti rugi demi memberikan kepastian bahwa tidak terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Untuk penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen diluar pengadilan, pemerintah membentuk BPSK.

Pasal 54 ayat (3) menegaskan bahwa putusan majelis dari BPSK itu bersifat final dan mengikat. Kata-kata “final” diartikan sebagai tidak adanya upaya banding dan kasasi, yang ada adalah “keberatan” yang dapat disampaikan kepada Pengadilan Negeri dalam waktu 14 hari kerja setelah pihak yang berkepentingan menerima pemberitahuan putusan tersebut. Jika pihak yang dikalahkan tidak menjalankan putusan BPSK, maka putusan itu oleh BPSK akan diberikan kepada penyidik untuk dijadikan bukti permulaan yang cukup dalam melakukan penyidikan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen sama sekali tidak memberi kemungkinan lain bagi BPSK kecuali menyerahkan putusan itu kepada penyidik.

Namun berdasarkan wawancara dengan bapak Aulia, SH selaku panitera BPSK Kota Pekanbaru, belum

pernah ada laporan dari masyarakat, lembaga swadaya, ataupun instansi tertentu yang memberikan pengaduan mengenai kembalian konsumen, namun BPSK tidak menutup kemungkinan jika ada konsumen yang melapor maka BPSK akan menyelesaikannya.¹⁹

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Adanya tindakan pelaku usaha yang menggunakan alat pembayaran tidak sah dalam transaksi jual beli di mini market alfamart dan Indomaret dalam hal ini dalam bentuk permen dan sumbangan adalah suatu tindakan yang merugikan konsumen secara materiil maupun Imateriil, serta tidak terpenuhinya hak-hak konsumen secara adil sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
2. Tanggapan konsumen terhadap tindakan petugas kasir yang menggunakan alat pembayaran tidak sah yaitu dalam bentuk permen adalah menyatakan tidak sepakat dengan persentase sebanyak 78,5% dengan alasan karena terlalu sering, merugikan pembeli, dan tidak adil, permen bukanlah alat tukar, serta tidak ada kejelasan mengenai penyaluran dana sumbangan tersebut. Sedangkan konsumen dengan persentase 21,5% menyatakan sepakat dengan alasan lebih *simple* tanpa harus menerima uang koin, malu dengan pembeli lain jika memperlmasalahkan uang koin yang bernilai kecil, dan karena terpaksa.

¹⁹Wawancara dengan Bapak Aulia. SH, Panitera BPSK Kota Pekanbaru, Hari Kamis, Tanggal 12 Maret 2015, Bertempat di Kantor BPSK Kota Pekanbaru.

3. Upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen terhadap tindakan pelaku usaha yang menggunakan alat pembayaran tidak sah dalam transaksi jual beli padamini market Alfamart dan Indomaret adalah melakukan penuntutan kepada pelaku usaha melalui gugatan ganti rugi dengan jalur litigasi yakni peradilan umum (peradilan niaga) dan yang kedua dengan jalur non litigasi yakni melalui BPSK. Gugatan dapat dilakukan secara *class action* dengan adanya perwakilan dari konsumen yang dirugikan secara serentak dan sekaligus serta terhadap orang banyak.

B. Saran

1. Pelaku usaha mini market Alfamart dan Indomaret hendaknya mengutamakan hak-hak konsumen, dan melaksanakan kewajibannya sebagaimana mestinya, dan sebaiknya petugas kasir tidak lagi menggunakan alat pembayaran tidak sah dalam transaksi jual beli.
2. Pelaku usaha mini market Alfamart dan Indomaret hendaknya memberikan pengarahan dan peringatan kepada petugas kasir yang berhadapan langsung dengan konsumen dalam transaksi jual beli agar tidak mengganti uang kembalian koin konsumen dengan permen. Serta petugas kasir pada mini market Alfamart dan Indomaret hendaknya menjelaskan terlebih dahulu mengenai penyaluran dana sumbangan tersebut secara jelas agar konsumen mengetahui benar bahwa uang yang mereka sumbangkan tidak disalahgunakan..
3. Hendaknya ada peran aktif dari pemerintah dalam pelaksanaan hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bertujuan agar masyarakat selaku konsumen yang awam terhadap hukum mengetahui bahwa hak-hak mereka dilindungi oleh hukum.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Aslim, Rasyad, 2005, *Metode Ilmiah Persiapan Bagi Peneliti*, UNRI Press, Pekanbaru.
- Badruzaman, Mariam, 1986, *Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standard)*, Bina Cipta, Bandung.
- Fuady, Munir, 2000, *Pengantar Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Harahap, Yahya, 1986, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung.
- Kansil, CST, 2002, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Kristiyanti, Celina, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Kusumaatmaja, Mochtar, 2010, *Fungsi dan Perkembangan Hukum dalam Pembangunan Nasional*, Binacipta, Jakarta.
- Marzuki, Peter, 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media, Jakarta.
- Marzuki, Peter, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana Prenada Media, Jakarta.
- Miru, Ahmadi, 2007, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Nasution, Az, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Sinar Harapan, Jakarta.
- Nasution, Az, 1981, *Nakah Akademik Peraturan Perundang-undangan*

- tentang perlindungan konsumen*, BPHN, Jakarta.
- Raharjo, Satjipto, 1982, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Rasjidi, Lili, 2001, *Dasar Filsafat dan Teori Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Salim, H.S, 2003, *Hukum Kontrak Teori dan Tehnik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Sofie, Yusuf, 2000, *Perluindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono, 1990, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono, 2001, *Sosiologi Suatu Pengantar*, PT. Raga Grafindo Persada, Jakarta.
- Soemitro, Ronny, 1990, *Metodologi Penelitian dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Soeroso, R, 2011, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Subekti R, 1995, *Aneka Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Widjaja, Gunawan, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- B. Jurnal/ Kamus/ Makalah/ Skripsi**
- Departemen Pendidikan Nasional, 1985, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Sekar Dhatu Indri Hapsari, 2013, “Uang Kembalikan dari Pelaku Usaha yang Tidak Sesuai Dengan Hak Konsumen di SPBU Ovis purwokerto (Tinjauan Yuridis Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)”, Fakultas Hukum Universitas Jendral Soedirman, Skripsi, Purwokerto.
- Rahmansyah, 2013, *Sistem Pengembalian Uang Kembalikan Pelanggan Pada Industri Retail Departemen Store Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen*, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Skripsi, Medan.
- Pedoman Penulisan Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Riau.
- C. Peraturan Perundang-Undangan**
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang
- D. Website**
- <http://www.hukumonline.com>, diakses tanggal 4 Nopember 2014, Pukul 20:40 WIB.
- <http://redaksikompanya.com>, Sulistyowati, *Uang Kembalikan diganti Permen realita Jaman Sekarang*, diakses tanggal 4 Nopember 2014, Pukul 15:20 WIB.
- <http://ekonomi.kompasiana.com/bisnis>, diakses tanggal 13 Agustus 2014, Pukul 09:10 WIB.
- <http://www.googlesearch/kembalikan/permen>, diakses hari minggu, tanggal 4 Januari 2012, Pukul 17:10 WIB.
- <http://Bukitraya-pekanbaru.org>, diakses pada hari Jumat, tanggal 27 Februari 2015, Pukul 17.00 WIB.
- <http://serambihukum.wordpress.com>, diakses hari Senin, tanggal 9 Maret 2015, Pukul 13.34 WIB.