

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan ekonomi merupakan suatu aktifitas yang produktif dalam turut serta membangun perekonomian masyarakat dalam suatu negara. Kegiatan ekonomi di Indonesia pada masa sekarang ini telah mengalami perkembangan yang pesat. Sejalan dengan kegiatan ekonomi tersebut maka pertumbuhan ekonomi akan dipengaruhi beberapa aktivitas, salah satunya adalah perdagangan. Sektor perdagangan merupakan salah satu indikator kemajuan di bidang ekonomi dalam hal serapan tenaga kerja dan dilihat dari kegiatannya.

Aktivitas perdagangan akan selalu membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai untuk mengakomodir aktivitas perdagangan. Perkembangan kegiatan perdagangan melibatkan peran serta masyarakat sebagai konsumen, badan usaha sebagai produsen barang dan jasa maupun pedagang yang berfungsi sebagai penjual kepada konsumen. Perkembangan dalam bidang perdagangan sangat berperan penting dalam dunia perekonomian, dimana perekonomian mampu memberikan perubahan-perubahan yang berarti bagi kehidupan masyarakat.

Kemajuan di sektor ekonomi ini membuat banyak pelaku usaha memanfaatkannya untuk melakukan pembangunan kesejahteraan sosial dengan menjadi jasa untuk menampung kehendak baik dari masyarakat yang

ingin menyumbangkan sesuatu dalam kegiatan sosial yang berguna bagi pembangunan masyarakat adil dan makmur, dengan cara mengumpulkan donasi. Pengertian kesejahteraan sosial menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Berdasarkan amanat tersebut maka peran negara adalah menyelenggarakan pelayanan dan pengembangan kesejahteraan sosial secara terencana, terarah, dan berkelanjutan. Berkaitan dengan adanya partisipasi masyarakat untuk turut serta melakukan pembangunan kesejahteraan sosial bersama, dalam hal ini yang banyak membuat para pelaku usaha menyelenggarakan program pengumpulan dana melalui sumbangan dari konsumen. Salah satunya dengan opsi menawarkan kepada konsumen apakah uang kembalian konsumen boleh disumbangkan atau tidak.

Salah satu pelaku usaha yang melakukan kegiatan tersebut adalah Alfamart. Alfamart adalah salah satu bisnis retail yang berkembang pesat di Indonesia. Merk Alfamart merupakan milik PT. Sumber Alfariya Trijaya yang merupakan kelompok perusahaan PT. H. M. Sampoerna yang bergerak di bidang retail. PT. Sumber Alfariya Trijaya Tbk atau sering disebut dengan Alfamart berdiri sejak tahun 1989 yang didirikan oleh Djoko Susanto. Saat ini

gerai Alfamart telah mencapai 17.816 gerai yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.¹

Alfamart merupakan minimarket yang menyediakan kebutuhan sehari-hari bagi masyarakat. Alfamart menawarkan kemudahan dalam berbelanja kebutuhan sehari-hari dengan harga yang relatif murah, tidak heran jika masyarakat banyak yang memilih untuk berbelanja di Alfamart dari pada minimarket lain nya. Kelebihan dari minimarket Alfamart adalah gerainya yang tersebar hampir di semua daerah dan lokasinya yang strategis di dekat pemukiman masyarakat. Hal ini tentu menjadikan keunggulan Alfamart dibandingkan minimarket-minimarket lainnya. Target pasar Alfamart adalah masyarakat dengan kelas ekonomi menengah ke bawah.

Sistem pembayaran yang disediakan oleh Alfamart di antaranya mencakup *e-money* dan uang tunai. Masyarakat yang berbelanja di Alfamart pada umumnya lebih banyak menggunakan uang tunai sebagai metode pembayaran.² Harga-harga produk yang ditawarkan Alfamart rata-rata memuat pecahan rupiah yang tidak genap. Contohnya air mineral botol yang dijual dengan harga Rp. 3.800,00 (Tiga Ribu Delapan Ratus Rupiah). Masalah yang kerap terjadi adalah ketika kasir Alfamart tidak menyediakan uang kembalian dengan pecahan Rp. 200,00 (Dua Ratus Rupiah), maka sering kali karyawan kasir Alfamart tidak memberikan kembalian sebesar Rp. 200,00

¹PT. Alfariya Trijaya Tbk. *Sejarah Alfamart*, <https://alfamart.co.id/tentang-perusahaan/sejarah>, Akses tahun 2020

²Tashaekti Fadhillah Rahmadany, *Perlindungan Hukum Bagi Franchisee Terkait Pendirian Usaha di Bidang Yang Serupa Setelah Berakhirnya Perjanjian Waralaba*, Bagian Hukum Keperdataan Universitas Udayana, Kuta Selatan, 2013, Vol.1 No.9, hlm 2.

(Dua Ratus Rupiah) tersebut kepada konsumen, namun menawarkan pengembalian dengan permen atau donasi.

Seperti kasus yang dialami oleh salah satu konsumen yang sering berbelanja di Alfamart Tanjung Pura di dekat rumahnya untuk membeli kebutuhan sehari-hari. Pada saat itu total harga yang harus dibayar sebesar Rp. 168.700 (Seratus Enam Puluh Delapan Ribu Tujuh Ratus Rupiah) dan dia memberikan uang sebesar Rp. 200.000 (Dua Ratus Ribu Rupiah) lalu pihak kasir pun mengembalikan uang sebesar Rp. 31.000 (Tiga Puluh Satu Ribu Rupiah) dimana seharusnya uang yang diterima konsumen adalah Rp. 31.300 (Tiga Puluh Satu Ribu Tiga Ratus Rupiah) namun saat konsumen menanyakan ke pihak kasir tentang kurangnya uang kembalian, pihak kasir hanya meminta maaf atas ketidaksiadannya uang pecahan koin dan langsung dialihkan sepihak menjadi donasi.

Dalam praktiknya sering kali kita menemui tindakan dari pelaku usaha retail tanpa disadari merugikan konsumen yaitu uang sisa pengembalian transaksi yang dialihkan ke dalam bentuk uang donasi secara sepihak. Hal ini bukan tanpa alasan terkadang para pelaku usaha baik skala kecil maupun besar memiliki kendala atas keterbatasannya uang koin dengan berbagai macam nominal pecahan. Hal ini tentu saja melanggar Pasal 15 Undang-Undang 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”

Adapun pengalihan uang koin sisa transaksi ke dalam bentuk donasi yang dilakukan oleh pelaku usaha dapat menimbulkan akibat hukum dan tindakan penyimpangan merugikan konsumen, apabila tidak adanya keterbukaan, kejelasan dari pelaku usaha terkait uang sisa kembalian tersebut di donasikan kemana, serta ketidakrelaan dan keikhlasan oleh konsumen, Hal ini tentu saja melanggar Pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang dan Barang yang menyebutkan “PUB dilaksanakan dengan prinsip tertib, transparan dan akuntabel”.

Praktik pengembalian uang konsumen oleh pelaku usaha termasuk salah satu usaha yang dilakukan untuk melakukan pengumpulan sumbangan yang nanti nya akan diberikan kepada yayasan sosial. Akan tetapi seharusnya kegiatan ini dilakukan dengan memperhatikan hak konsumen sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK).³

Praktik pengalihan uang konsumen ke dalam bentuk donasi bukan merupakan kehendak kedua belah pihak melainkan hanya merupakan kebijakan dari pihak pelaku usaha saja. Pihak konsumen tidak mengetahui dan tidak ada pemberitahuan oleh pelaku usaha mengenai kepada siapa dana sosial tersebut akan disalurkan. Konsumen akan merasa tidak nyaman apabila setiap mereka berbelanja dan sisa uang kembalian nya dialihkan untuk dana sosial (donasi). Kurangnya pengetahuan konsumen tentang hak-hak mereka

³Ali Mansyur, *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional*, Jurnal Pembaharuan Hukum, Srmarang, Vol 2 No 1, hlm 12.

dilindungi oleh undang-undang menyebabkan konsumen seakan-akan tidak berdaya dengan tindakan pelaku usaha tersebut. padahal UUPK bertujuan untuk melindungi konsumen dari kecurangan – kecurangan dan tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha.⁴

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dengan judul penelitian **”Tanggung Jawab PT. Sumber Alfariya Trijaya Tbk (Alfamart) Terhadap Penggunaan Uang Kembalian Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tanggung jawab PT. Sumber Alfariya Trijaya Tbk (Alfamart) terhadap penggunaan uang kembalian konsumen yang dialihkan ke donasi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana akibat hukum terhadap PT. Sumber Alfariya Trijaya Tbk (Alfamart) bila terjadi pelanggaran dalam proses pengalihan uang kembalian konsumen yang dialihkan untuk donasi?

C. Tujuan Penelitian

⁴Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Fakultas Hukum Unlam, Banjarmasin, 2008, hlm 7.

Tujuan umum penelitian dalam penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Perlindungan Konsumen. Sedangkan tujuan khusus penelitian dalam penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui tanggung jawab PT. Sumber Alfariya Trijaya Tbk (Alfamart) terhadap penggunaan uang kembalian konsumen yang dialihkan ke donasi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui akibat hukum terhadap PT. Sumber Alfariya Trijaya Tbk (Alfamart) bila terjadi pelanggaran dalam proses pengalihan uang kembalian konsumen yang dialihkan untuk donasi.

D. Manfaat Penelitian

Mengamati tujuan yang tersedia, penelitian ini diinginkan bias menyerahkan manfaat secara teoritis maupun praktis yang meliputi :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penulisan ini diharapkan sebagai bahan kajian dan acuan bagi pengembangan wawasan ilmu hukum khususnya dibidang Hukum Perlindungan Konsumen dalam mempelajari mengenai pengalihan penggunaan uang kembalian konsumen sesuai dengan peraturan perundang- undangan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi sumbangsih pemikiran supaya masyarakat lebih teredukasi atas apa saja hak-hak konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dan diharapkan

menjadi sumbangsih pemikiran bagi pelaku usaha agar lebih memperhatikan hak-hak konsumen serta kewajiban pelaku usaha sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang berlaku.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan acuan dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperbanyak teori yang digunakan Ketika mengajukan penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Meilina Rosa dengan judul “Tinjauan Yuridis Pengalihan Bentuk Uang Kembalian Konsumen ke Dalam Bentuk Sumbangan Oleh Pelaku Usaha Ditinjau Dari Aspek Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Pada Alfamart Kotabumi Lampung Utara)”, penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode yuridis normatif. Penelitian ini membahas tentang apakah pengalihan uang kembalian ke dalam bentuk sumbangan merupakan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dan apakah upaya hukum yang dapat dilakukan untuk melindungi hak-hak konsumen dari praktik pengalihan uang kembalian.⁵
2. Penelitian yang dilakukan oleh Federico Octaviano, dengan judul “Analisis Tanggung Jawab PT. Sumber Alfariya Trijaya Tbk Terhadap Penggunaan Uang Kembalian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terkait Putusan Mahkamah Agung Nomor: 533 K/PDT.SUS-KIP/2018”. Penelitian ini

⁵Meilina Rosa, “Tinjauan Yuridis Pengalihan Bentuk Uang Kembalian Konsumen Kedalam Bentuk Sumbangan Oleh Pelaku Usaha ” Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2022, hlm.12.

menggunakan metode yuridis normatif, penelitian ini membahas tentang apakah putusan MA Nomor : 533 K/PDT.SUS-KIP/2018 telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis putusan MA terkait permasalahan yang telah terjadi pada kasus tersebut.⁶

Sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah Tanggung jawab PT. Sumber Alfariya Trijaya Tbk (Alfamart) terhadap penggunaan uang kembalian konsumen yang dialihkan menjadi donasi, apakah sudah sesuai dengan UUPK, dan akibat hukum apabila terjadi pelanggaran dalam pengumpulan donasi tersebut.

⁶Federico Octaviano, “*Analisis Tanggung Jawab PT. Sumber Alfariya Trijaya Tbk Terhadap Penggunaan Uang Kembalian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terkait Putusan Mahkamah Agung Nomor: 533 K/PDT.SUS-KIP/2018*”, Skripsi, Fakultas Hukum, Tarumanegara, Jakarta, 2021, hlm. 16.