
Analisis Kesadaran Hukum Pelaku Usaha Minimarket Dalam Penerapan Pengembalian Uang Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999

Artikel	Abstrak
<p>Indah Dwi Lestari¹ Ahmad Ridha² Penulis³ ^{1,2}Institut Agama Islam Negeri Kendari, Indonesia</p> <p>Correspondence: indahdwilestarimarg@gmail.com</p> <p>Data: Received: 05-09-2022; Accepted: 23-05-2023; Published: 31-03 2023</p> <p>DOI: 10.31332/flr.v5i1.4378</p>	<p>Penelitian ini berawal dari adanya fenomena pengembalian uang receh yang diganti dengan permen dalam transaksi jual beli yang sering terjadi di minimarket, hal ini disebabkan karena kurangnya kesadaran hukum oleh pelaku usaha. Kesadaran hukum merupakan kesadaran yang ada didalam diri setiap orang terkait nilai-nilai pengetahuan mengenai suatu hukum, kesadaran hukum ini membahas mengenai kesadaran hukum pelaku usaha dalam melaksanakan undang-undang perlindungan konsumen No. 8 tahun 1999 dan faktor yang mempengaruhi kesadaran hukum pelaku usaha minimarket di kecamatan Kambu kota Kendari. Berdasarkan teori Soejono Soekanto dalam mengukur tingkat kesadaran hukum dengan menggunakan empat indikator yaitu pertama, pengetahuan hukum pelaku usaha, kedua pemahaman hukum pelaku usaha, ketiga sikap hukum pelaku usaha, keempat pola perilaku hukum pelaku usaha. Penelitian ini melihat dari sisi pengetahuan pelaku usaha berupa pengetahuan akan undang-undang perlindungan konsumen mengenai mengganti uang receh konsumen dengan permen merupakan perbuatan itu boleh atau tidak boleh, pemahaman pelaku usaha berupa pemahaman akan isi, tujuan dan fungsi dari undang-undang perlindungan konsumen, sikap pelaku usaha diukur dengan sikap yang ditunjukkan lebih kepada menerima atau menolak dengan adanya undang-undang perlindungan konsumen, dan perilaku pelaku usaha dapat diukur dengan upaya dalam menerapkan undang-undang perlindungan konsumen dengan tindakan menyediakan uang receh bagi konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan pendekatan antropologi hukum dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi</p> <p>Kata Kunci: Kesadaran Hukum, Hukum Perlindungan Konsumen</p>

1. Pendahuluan

Kesadaran hukum merupakan sebuah langkah awal dari realisasi hukum dalam suatu kelompok masyarakat Esensi dari kesadaran hukum yaitu mengenai kepekaan terhadap suatu kebatilan yang terjadi dalam masyarakat bertentangan dengan nilai-nilai atau norma-norma pada suatu kelompok masyarakat. Kesadaran hukum dapat dipahami sejauh ini memegang peran penting dan utama dalam terlaksananya suatu peraturan, Sehingga urgensi akan pentingnya kesadaran hukum menjadi suatu hal yang sangat dibutuhkan demi terciptanya masyarakat tertib aturan yang menyangkut hak dan kewajiban individu untuk memenuhi kebutuhan hidup utamanya dalam hal jual beli.

Fenomena dirugikannya konsumen oleh pelaku usaha minimarket ketika pengembalian uang receh konsumen digantikan dengan permen atau tidak dikembalikan sama sekali sudah tidak asing lagi terdengar dimasyarakat sebagian kalangan intelektual beranggapan bahwa hal tersebut merupakan sebuah fenomena yang dapat dimaklumi

walaupun hal tersebut merupakan pelanggaran hukum¹ dilain sisi banyak pendapat yang menyatakan bahwa hal tersebut tetaplah merupakan sebuah pelanggaran hukum dan merugikan masyarakat sebagai konsumen karena perilaku tersebut telah menghilangkan hak-hak konsumen dalam jual beli diantara hak untuk mendapatkan barang dagang yang sesuai dengan nilai tukar dan hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.² Oleh karena itu praktik pengembalian uang receh konsumen diganti dengan permen oleh pelaku usaha dapat di pengaruhi dengan kesadaran hukum.

Implementasi dari fenomena tersebut diatur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999 atau UUPK merupakan peraturan yang bertujuan memberikan jaminan atas hak-hak konsumen, memuat klausa baku mengenai perjanjian pelaku usaha yang harus mematuhi ketentuan yang berlaku agar tidak dianggap bertentangan dengan hukum. Pentingnya pelaku usaha memenuhi kewajibannya dalam perjanjian baik sebagai produsen ataupun distributor agar tidak ada unsur merugikan pihak manapun yaitu konsumen sehingga tidak menciptakan kesenjangan norma dalam masyarakat.³ Disisi lain akibat yang dapat ditimbulkan dari dibiarkannya fenomena tersebut yaitu menurunkan tingkat konsumsi masyarakat yang tentu akan berdampak pula pada roda perekonomian Indonesia. Walaupun sebagian masyarakat menganggap perilaku itu bukanlah pelanggaran hukum yang berat akan tetapi perbuatan tersebut tetap merupakan pelanggaran hukum yang mestinya mendapat perhatian dikarenakan menciptakan rasa ketidakadilan dimasyarakat.⁴

Tujuan awal penelitian ini dikarenakan fenomena ini sudah sangat sering terjadi dan telah banyak tinjauan yang meneliti tentang pengembalian uang receh konsumen diganti dengan permen, tinjauan-tinjauan terdahulu dalam membahas hukum perlindungan konsumen hanya sebatas pada bagaimana dasar hukum dari perilaku menyimpang dari pelaku usaha yang ditinjau dari berbagai sudut pandang dan bagaimana perlindungan terhadap hak konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang serta bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap perilaku menyimpang yang ia lakukan. Namun masih saja tetap ditemukan di lingkungan masyarakat, selain merugikan hal tersebut juga melanggar undang-undang perlindungan konsumen. Hal ini lah yang mendorong penulis untuk meninjau kembali fenomena menyimpangnya perilaku pelaku usaha dalam menjalankan usahanya dari segi kesadaran hukum pelaku usaha terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian.

¹ Akbar Sabani, Pembulatan Harga Pada Transaksi Jual Beli Di Minimarket, *Al-Amwal : Journal Of Islamic Economic Law*, Vol.4, No. 1, Maret 2020, H.50

² Fiena Ariestya, 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, *Jom Fakultas Hukum*, Volume 2 Nomor 2, Oktober 2015, H.8

³ Danil Putra Arisandy, Praksis Hukum Pidana Dalam Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Putusan MA No. 1490K/Pid.Sus/2015), *Jurnal Perundang Undangan Dan Hukum Pidana Islam*, Volume IV. No. 01, Januari-Juni 2019. H.155

⁴ Akbar Sabani.

2. Metode

Jenis Penelitian ini adalah penelitian Hukum Empiris. Menurut Soejono Soekanto penelitian hukum empiris merupakan salah satu jenis penelitian hukum yang dalam pelaksanaannya meneliti data primer. Penelitian hukum empiris adalah penelitian hukum yang digunakan untuk mengkaji dan menganalisis bagaimana proses berjalannya hukum di dalam masyarakat.⁵ Penelitian ini diperoleh dengan turun langsung dilapangan dengan menggunakan metode pendekatan Antropologi hukum yaitu mengkaji secara mendalam permasalahan dengan meneliti penyebab dari terjadinya perilaku menyimpang pelaku usaha dan berusaha mengumpulkan data secara lengkap dari pihak-pihak yang terlibat langsung dalam transaksi pengembalian uang sisa yang diganti dengan permen di minimarket kecamatan Kambu, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara.⁶

3. Hasil dan Pembahasan

Kesadaran Hukum oleh Pelaku Usaha dalam Melaksanakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Kesadaran hukum pelaku usaha minimarket dalam melaksanakan undang-undang perlindungan konsumen di kecamatan Kambu, menggunakan teori Soerjono Soekanto untuk mengukur kesadaran hukum pelaku usaha yang terdiri dari empat indikator yaitu pengetahuan hukum, pemahaman hukum, sikap hukum dan pola perilaku hukum,⁷ maka untuk mengetahui kesadaran hukum pelaku usaha minimarket kecamatan kambu sebagai berikut :

a. Pengetahuan hukum pelaku usaha

Pada indikator ini pengetahuan hukum pelaku usaha minimarket dapat diketahui bahwa seseorang dapat dikatakan tahu hukum apabila mengetahui perbuatan itu boleh dilakukan maupun perbuatan itu tidak boleh dilakukan sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini semua pelaku usaha minimarket di kecamatan Kambu mengetahui bahwa perbuatan mengembalikan sisa uang belanja konsumen yang diganti dengan permen merupakan perbuatan yang dilarang. Sehingga pada indikator ini dapat diketahui bahwa pelaku usaha minimarket di kecamatan Kambu memiliki pengetahuan hukum.

b. Pemahaman hukum pelaku usaha

Pada indikator ini pelaku usaha dapat dikatakan paham hukum apabila pelaku usaha itu memiliki pemahaman akan substansi dari hukum perlindungan konsumen

⁵ Ishaq. 2020. *Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*. (Bandung: Alfabeta). H. 70

⁶ Ibid, H.71

⁷ Soerjono, Soekanto.1977. *Kesadaran Hukum & Kepatuhan Hukum*. (Jakarta: CV. Rajawali).H.239-248

yang mencakup isi, tujuan dan manfaat dari peraturan, sehingga untuk mengukur pemahaman pelaku usaha di kecamatan Kambu yaitu dengan menggali pemahaman pelaku usaha terhadap hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha.

Pemahaman hukum pelaku usaha minimarket di kecamatan Kambu hanya sebatas pada paham akan hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha, hak konsumen yang di pahami oleh pelaku usaha yaitu dimana pelaku usaha selalu memberikan keamanan bagi konsumen dengan memastikan barang yang diperjualbelikan tidak *ekspaire* kemudian pemahaman pelaku usaha terhadap kewajibannya sebagai pelaku usaha yaitu memberikan pelayanan terbaik untuk kenyamanan konsumen saat berbelanja di minimarket, juga kewajiban pelaku usaha dalam berperilaku baik dan sopan, serta memastikan kualitas barang yang diperjualbelikan, dan memberikan barang kepada konsumen sesuai dengan kebutuhan dan haknya.

Pelaku usaha minimarket di kecamatan Kambu memiliki pemahaman akan isi dari hak konsumen yang sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 pasal 4 huruf a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, dan pelaku usaha di kecamatan Kambu memiliki pemahaman akan isi dari kewajiban pelaku usaha yang sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 pasal 7 huruf a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha, huruf b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

Pemahaman pelaku usaha minimarket di kecamatan Kambu mengenai pemahaman akan tujuan dari adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 tidak semua pelaku usaha minimarket di kecamatan Kambu mengetahui tujuan dari adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, namun disisi lain pelaku usaha minimarket di kecamatan Kambu yang tidak memahami tujuan dari adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 tetap meyakini bahwa adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 memiliki tujuan yang baik untuk bangsa dan negara. Berdasarkan indikator ini dapat diketahui bahwa pelaku usaha minimarket di kecamatan Kambu memiliki pemahaman hukum.

c. Sikap hukum pelaku usaha

Pada indikator ini sikap hukum pelaku usaha yaitu dengan sikap yang ditunjukkan pelaku usaha berupa kecenderungan menerima dan menolak, sehingga untuk mengukur sikap hukum pelaku usaha minimarket di kecamatan Kambu dengan bagaimana sikap yang ditunjukkan terhadap adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 berupa kecenderungan untuk menerima atau menolak

Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dengan kesadaran bahwa hukum memiliki manfaat besar untuk bangsa.

Pelaku usaha minimarket dikecamatan Kambu dalam menyikapi adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 yaitu pelaku usaha minimarket di kecamatan Kambu memiliki kecenderungan menerima dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dengan ini dapat diketahui bahwa pelaku usaha minimarket di kecamatan kambu memiliki sikap hukum.

d. Pola perilaku hukum pelaku usaha

Pada indikator ini merupakan tahap akhir untuk mengukur sejauhmana kesadaran hukum pelaku usaha minimarket di kecamatan Kambu dalam melaksanakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, yang dimana perilaku hukum pelaku usaha ini merupakan wujud dari pengetahuan, pemahaman dan sikap yang ditunjukkan oleh pelaku usaha sebelumnya. Pelaku usaha minimarket di kecamatan Kambu dalam perilaku hukumnya sebagian sudah memiliki kesadaran hukum dari sikap pelaku usaha yang masih memiliki upaya untuk menyediakan uang receh walaupun adapula pelaku usaha yang dalam perilakunya masih menggunakan permen untuk menggantikan pengembalian sisa uang receh konsumen.

Faktor yang mempengaruhi kesadaran hukum pelaku minimarket di kecamatan Kambu kota Kendari

kesadaran hukum pelaku usaha minimarket terhadap pengembalian uang berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 maka faktor yang memengaruhi kesadaran hukum pelaku usaha yaitu berdasarkan teori Soejono Soekanto terkait efektivitas hukum yang memiliki beberapa faktor pertama faktor hukum itu sendiri, kedua faktor penegakan hukum, ketiga faktor sarana dan prasarana, keempat faktor masyarakat, kelima faktor kebudayaan,⁸ dalam menerapkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 agar dapat berjalan sesuai dengan tujuannya tentu ada beberapa faktor yang dapat mendukung dan menghambat di terapkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.

Faktor pendukung penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999 dengan adanya pembinaan (faktor penegak hukum), pembinaan ini merupakan salah satu upaya pemerintah dalam memberikan pembinaan kepada pelaku usaha yaitu apabila di temukan pelaku usaha yang masih melakukan pengembalian dengan permen maka diberi peringatan sebanyak tiga kali seperti teguran langsung

⁸ Soekanto, Soerjono. 2008. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum.*(Jakarta :PT Raja Grafindo Persada).H.8

kemudian jika masih melakukan hal tersebut diberikan surat peringatan berupa pembinaan, apabila ada laporan dari masyarakat atau konsumen yang merasa masih dirugikan barulah lembaga melakukan pencabutan surat izin, dengan adanya pembinaan tersebut dapat memberikan pemahaman kepada pelaku usaha minimarket agar tidak melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999.

Selanjutnya faktor pendukung penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999 adalah dengan adanya wadah pengaduan (faktor penegak hukum) yang telah disediakan oleh pemerintah, wadah pengaduan tersebut merupakan tempat untuk menyelesaikan permasalahan apabila ada konsumen yang merasa dirugikan oleh tindakan pelaku usaha maka konsumen dapat melaporkan kepada lembaga tersebut sehingga melalui wadah pengaduan ini dapat menyelesaikan permasalahan secara kekeluargaan. dengan adanya wadah pengaduan tersebut dapat memberikan solusi kepada konsumen agar menjadi konsumen yang cerdas untuk tidak takut melapor apabila merasa dirugikan oleh pelaku usaha dan pelaku usaha minimarket di kecamatan Kambu tentunya memiliki rasa takut akan sanksi.

Faktor penghambat yaitu dengan adanya keterbatasannya penyediaan uang receh (faktor sarana dan prasarana), maka salah satu faktor penghambat di terapkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999 karena penyediaan uang receh yang jumlah peredarannya dibatasi oleh bank sehingga sering kali pelaku usaha kesulitan dalam menyediakan dan menukarkan uang receh tersebut untuk pengembalian sisa uang konsumen, oleh karena itu ketika pelaku usaha kehabisan stok uang receh dan tidak dapat penyediaan kembali uang receh maupun tidak dapat menukarnya sehingga pelaku usaha sering kali mengganti pengembalian uang receh konsumen diganti dengan permen sebagai jalan alternatif.

Selanjutnya faktor penghambat adalah kurangnya pemerataan penyuluhan hukum (faktor penegak hukum dan faktor masyarakat) di kecamatan Kambu, bahwa kurangnya pemerataan penyuluhan hukum menjadi faktor penghambat diterapkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999 dikarenakan masih banyaknya pelaku usaha minimarket di kecamatan kambu yang tidak mengetahui adanya forum edukasi yang dapat memberikan informasi seputar aturan hukum dan dengan adanya pemerataan hukum tentunya dapat meningkatkan kesadaran hukum pelaku usaha sekota Kendari terkhususnya kecamatan Kambu.

4. Kesimpulan

Kesadaran hukum pelaku usaha dalam melaksanakan undang-undang perlindungan konsumen No. 8 tahun 1999 pada kesimpulan ini menggunakan empat indikator yaitu pertama, pengetahuan hukum pelaku usaha, kedua pemahaman hukum pelaku usaha, ketiga sikap hukum pelaku usaha, keempat pola perilaku hukum pelaku usaha. Berdasarkan empat indikator tersebut menunjukkan bahwa sebagian pelaku usaha minimarket di kecamatan Kambu sudah memiliki kesadaran hukum, berupa adanya usaha dan upaya yang dilakukan pelaku usaha minimarket untuk menyediakan uang receh,

walaupun adapula kesadaran hukum pelaku usaha yang masih sangat kurang dalam perilakunya dimana masih menggunakan permen untuk menggantikan pengembalian sisa uang receh konsumen.

Faktor yang memengaruhi kesadaran hukum pelaku usaha minimarket di kecamatan Kambu kota Kendari dalam menerapkan undang-undang perlindungan konsumen No. 8 tahun 1999 memiliki dua faktor yaitu faktor pendukung dan penghambat, pada faktor pendukung kesadaran hukum pelaku usaha yang pertama, adanya pembinaan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah dan kedua, adanya wadah pengaduan penyelesaian sengketa yang disediakan lembaga pemerintah. Selanjutnya faktor penghambat kesadaran hukum pelaku usaha yang pertama, terbatasnya penyediaan uang receh sehingga menyulitkan pelaku usaha untuk selalu menyediakan uang receh, kedua pemeratan penyuluhan hukum yang dilakukan lembaga pemerintah berupa sosialisasi hukum masih sangat kurang kepada pelaku usaha

Daftar Pustaka

- Ariesty, Fiena. “*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*”, Jom Fakultas Hukum, Volume 2 Nomor 2, Oktober 2015.
- Arisandy, Danil P, “Praksis Hukum Pidana Dalam Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Putusan MA No. 1490K/Pid.Sus/2015)”, Jurnal Perundang Undangan Dan Hukum Pidana Islam, Volume IV. No. 01, Januari-Juni 2019.
- Ishaq. 2020. “*Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*”. (Bandung: Alfabeta)
- Kamaruddin, K. “*Membangun Kesadaran dan Ketaatan Hukum Masyarakat Perspektif Law Enforcement*”, Jurnal Al-‘Ald. Vol. 9. No. 2. Juli 2016.
- Sabani, Akbar. “Pembulatan Harga Pada Transaksi Jual Beli Di Minimarket”, Al-Amwal : Journal Of Islamic Economic Law, Vol.4, No. 1, Maret 2020.
- Soekanto, Soerjono. (1977). *Kesadaran Hukum & Kepatuhan Hukum*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Soekanto, Soerjono. (2008). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta :PT Raja Grafindo Persada.