

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang ini mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai segala tindakan yang memberikan kepastian hukum kepada konsumen. Perlindungan konsumen telah mendapat banyak perhatian dan kini banyak dikaji dalam ilmu hukum, politik, sosial, dan ekonomi. Dalam rangka membentuk suatu sistem yang saling mendukung dan saling terkait, pemerintah juga harus menjalankan tanggung jawabnya dalam mengatur, mengawasi, dan mengendalikan untuk mencapai tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Setiap orang, terlepas dari apakah mereka bekerja sendiri, dalam kelompok, atau dalam posisi di mana mereka bekerja sendiri, dijamin akan menjadi pelanggan untuk produk atau layanan tertentu pada satu waktu. Fakta bahwa skenario ini begitu lazim dari sejumlah perspektif yang berbeda menunjukkan bahwa ada berbagai kerentanan konsumen, yang berarti bahwa pelanggan tidak berada dalam posisi yang aman.

Akibatnya, perlindungan hukum yang universal bagi konsumen menjadi sangat penting. Karena konsumen pada umumnya memiliki posisi yang lebih lemah daripada produsen, yang memiliki posisi yang lebih kuat secara keseluruhan, maka topik perlindungan konsumen akan selalu terasa relevan dan layak untuk dipertimbangkan.

Ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkembang dengan sangat cepat dan menjadi faktor utama dalam efisiensi bisnis yang menghasilkan produk dan

layanan untuk memenuhi target, perlindungan konsumen menjadi semakin penting baik secara hukum maupun material. Konsumen biasanya menanggung beban biaya yang paling berat dalam mengejar dan mencapai kedua tujuan ini. Karena masalah perlindungan konsumen sangat rumit, diperlukan tindakan segera untuk melindungi konsumen.

Undang Undang Perlindungan Konsumen saat ini dapat ditemukan dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Undang-undang ini melindungi kepentingan konsumen sesuai dengan Ketentuan Peralihan Pasal 64. Meskipun suatu peraturan umum atau peraturan tidak secara khusus dikeluarkan untuk tujuan melindungi kepentingan konsumen atau perlindungan konsumen, namun tetap perlu untuk melakukan analisis terhadapnya karena peraturan tersebut merupakan sumber hukum konsumen atau hukum perlindungan konsumen.

Alinea keempat Pembukaan UUD 1945 menetapkan hukum dan perlindungan konsumen. "Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia." Setelah tahun 1978, Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR) telah menetapkan beberapa ketetapan untuk mengimplementasikan tugas UUD 1945 untuk membela negara, dalam hal ini melindungi konsumen. Meskipun setiap ketetapan memiliki persyaratan yang berbeda-beda, keinginan masyarakat atau kehadiran perlindungan konsumen semakin nyata sejak ketetapan MPR tahun 1993 (TAP-MPR).

Menurut "Pasal 1 angka 3 UU No. 8 Tahun 1999, pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha

dalam berbagai bidang ekonomi, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian”.

Karena konsumen memiliki hak atas informasi, dan informasi pelaku usaha yang tidak akurat dapat merugikan konsumen. Pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Konsumen dapat dirugikan akibat kecerobohan pelaku usaha dalam memenuhi kewajibannya. Dalam hal ini, banyak pelaku usaha yang terus gagal untuk mengungkapkan informasi tentang penawaran mereka dengan cara yang konsisten dengan keadaan barang atau jasa yang sebenarnya. atau bahkan dalam iklan produk atau jasa yang berorientasi pada konsumen yang menipu.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, pembayaran harus dilakukan dengan uang tunai atau cara pembayaran lain yang diterima, seperti kartu debit dengan sumber dana dalam mata uang rupiah. Bagaimana dengan penukaran barang dengan uang kembalian? Pada dasarnya, barang tidak dapat digunakan sebagai kembalian karena tidak termasuk dalam kategori mata uang yang sah. uang kembalian adalah jenis transaksi yang digunakan untuk melunasi dan membayar utang yang harus dibayar dengan uang, sehingga harus menggunakan mata uang rupiah.

Penjual dan pelaku usaha lain yang melanggar UU Mata Uang Pasal 21 ayat (1) dapat didenda hingga Rp.200 juta dan dipenjara paling lama satu tahun. UU Perlindungan Konsumen tidak secara khusus membatasi perubahan bentuk kembang gula. Pada dasarnya, adalah tanggung jawab konsumen untuk membeli produk dan/atau jasa dengan itikad baik dan membayar dengan nilai tukar yang telah disepakati.

Namun, dalam menjalankan operasional perusahaannya, pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk berperilaku terhormat. Jika konsumen membayar dengan nilai tukar yang telah disepakati, maka bentuk kembaliannya juga harus dalam bentuk uang tunai atau dalam satuan rupiah, dan bukan dalam bentuk komoditas, jika konsumen membayar dengan uang tunai. Hal ini karena konsumen membayar dengan uang tunai. Di sisi lain, pihak bisnis pasti akan menolak menerima barang tersebut jika konsumen berniat menggunakan barang tersebut sebagai metode pembayaran pembelian.

Undang-undang Mata Uang dan Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak mengesahkan undang-undang penukaran produk. Menukar uang dengan komoditas bukanlah pembayaran, dan pelanggarnya dapat dipenjara selama satu tahun dan didenda dua ratus juta rupiah. Perusahaan harus bertindak dengan itikad baik dan membayar dengan nilai tukar mata uang yang disepakati.

Selain itu, ditegaskan pula bahwa “rupiah wajib digunakan dalam setiap transaksi yang mempunyai tujuan pembayaran, penyelesaian kewajiban lain yang harus dipenuhi dengan uang, dan atau transaksi keuangan lainnya yang dilakukan di wilayah Indonesia sesuai dengan dasar hukumnya, sebagaimana tercantum

dalam Pasal 21 ayat (1) UU Mata Uang”. Hal ini merupakan persyaratan yang harus ditaati untuk memastikan bahwa transaksi tersebut dilakukan sesuai dengan dasar hukumnya. Konsumen di Indonesia dapat meminta perlindungan dengan menggunakan dasar hukum sebagai berikut: Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27 dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945.

Manusia adalah makhluk social makhluk yang saling bergantung satu sama lain untuk bertahan hidup kerja sama antar pribadi yang baik diperlukan dalam berbagai aspek kehidupan agar manusia dapat memenuhi kebutuhan dasarnya dan mewujudkan aspirasinya. Sisi kehidupan ekonomi, yang berhubungan dengan masalah perdagangan, pembelian dan penjualan, dan hal-hal lain, adalah salah satu aspek yang dipertimbangkan. Indikasi lain bahwa manusia saling bergantung satu sama lain adalah melalui perdagangan atau jual beli (Aulia & Fu'adi, 2022).

Barter adalah istilah yang digunakan pada masa prasejarah untuk menggambarkan praktik pertukaran barang dan jasa tanpa menggunakan uang dalam pembelian dan penjualan. Barter adalah pertukaran barang milik seseorang dengan barang milik orang lain. Istilah barter lenyap dan digantikan dengan mata uang karena pesatnya kemajuan zaman.

Pembelian dan penjualan barang dan jasa terkait erat dengan pentingnya peran uang sebagai mata uang yang sah. Untuk memenuhi kebutuhannya, masyarakat dapat membeli produk yang mereka inginkan langsung dari pasar, toko, minimarket, dan bahkan supermarket yang ada di mal-mal. Mata uang Rupiah diterima sebagai alat pembayaran yang sah di Indonesia.

Mereka semakin banyak memilih untuk memenuhi kebutuhan mereka dengan berbelanja di minimarket atau supermarket karena mereka memberikan keuntungan seperti akses yang lebih cepat dan lebih mudah untuk mendapatkan barang yang mereka butuhkan, dan sebagai tambahan, harga barang yang bersaing menarik perhatian mereka. Saat ini, banyak pelaku bisnis yang mengoperasikan perusahaan mereka dengan tujuan untuk menghasilkan keuntungan sebanyak mungkin, sering kali mengambil langkah-langkah yang berpotensi merugikan pelanggan sehingga mengorbankan kebahagiaan pelanggan.

Ada hak dan kewajiban yang berbeda yang terkait dengan konsumen dan perusahaan. “Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah undang-undang yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, serta perlindungan yang diberikan kepada konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Salah satu tujuan tidak langsung dari undang-undang perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan kesadaran dan persepsi konsumen tentang harga diri mereka sendiri”. Dengan demikian, secara tidak langsung produsen akan termotivasi untuk menjalankan perusahaannya secara etis.

Dalam kerangka pertukaran kekuasaan horizontal antara produsen dan konsumen, Sulistyowati percaya bahwa hak-hak konsumen merupakan aspek hak asasi manusia yang harus dilindungi dari eksploitasi atau perilaku sewenang-wenang. Pelaku usaha sudah sewajarnya bertanggung jawab atas produknya dan melindungi hak-hak konsumennya. Pelaku usaha yang sering melanggar hak-hak pelanggannya dapat merusak reputasi mereka dari waktu ke waktu dan kehilangan kepercayaan dan kesetiaan pelanggan terhadap barang yang mereka buat.

Sisa pengembalian dana yang dikonversi menjadi barang merupakan salah satu contoh kegiatan pelaku usaha yang merugikan konsumen namun tidak berdampak secara langsung. Karena cadangan atau deposit koin pelaku usaha terbatas, mereka mengubah uang kembalian dari pelanggan menjadi barang. Mayoritas perusahaan berskala kecil dan besar (supermarket) menghadapi pembatasan koin dari beberapa jenis pecahan.

Karena efek negatif dari operasi ini jika pelanggan tidak mau, metode yang digunakan oleh perusahaan untuk mengubah uang receh menjadi barang dapat menyebabkan penyimpangan dari aturan hukum yang berlaku. Sementara itu, pelaku usaha bertindak secara sepihak ketika mentransfer dana, mengklaim bahwa tidak ada uang pecahan kecil atau tidak menanyakan terlebih dahulu keaslian pelanggan.

Dari penjelasan di atas, terlihat jelas bahwa perubahan uang kembalian menjadi barang atau hadiah dapat menimbulkan kekhawatiran akan adanya ketidakadilan bagi salah satu pihak. Salah satu hal dari topik ini yang tidak dikhawatirkan adalah ketidakadilan. Karena tidak ada kesepakatan antara kedua belah pihak sebelum tindakan mengubah uang kembalian menjadi barang, maka unsur pemaksaan juga menjadi masalah dalam situasi ini.

Dengan tujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan mengatasi kekhawatiran konsumen yang menginginkan uang mereka kembali secara tunai. Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang juga dikenal sebagai UUPK, dirancang dan disahkan menjadi undang-undang.. Hak-hak konsumen

sekarang dijamin oleh hukum, yang bertindak sebagai alat untuk mencapai keadilan dan kejelasan hukum. Perlindungan ini akan segera berlaku.

Permasalahan diatas menjadi latar belakang penulis untuk melakukan penelitian hukum dengan judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PERBUATAN PENGALIHAN UANG KEMBALIAN DENGAN BARANG (UNDANG-UNDANG TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)”**.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah merupakan suatu kiat yang dilakukan penulis untuk memandang titik masalah yang terjadi yang dituangkan dalam skripsi ini sehingga terealisasi arah yang diinginkan dan berikut merupakan identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Kurang nya kesadaran pelaku usaha terhadap kesadaran hukum tentang hak-hak konsumen berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
2. Banyak nya pelaku usaha yang melakukan pengalihan uang kembalian dengan barang sehingga sudah menjadi kebiasaan

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk menghindari pembahasan permasalahan yang terlalu meluas maka penulis memberikan pembatasan masalah yaitu antara lain :

1. Penelitian ini menitik beratkan perlindungan hukum terhadap Konsumen yang menjadi korban kecurangan pelaku usaha.

2. Penelitian ini menitikberatkan mengenai upaya penyelesaian permasalahan terhadap Konsumen yang menjadi korban kecurangan pelaku usaha.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Permasalahan merupakan kenyataan yang dihadapi dan harus diselesaikan oleh peneliti dalam penelitian. Dengan adanya perumusan masalah maka akan dapat ditelaah secara maksimal ruang lingkup penelitian sehingga tidak mengarah pada hal-hal diluar permasalahan. Adapun permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap pengembalian uang dengan barang berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
2. Apa saja hambatan dalam upaya penyelesaian terhadap perlindungan konsumen yang menjadi korban pengalihan uang kembalian dengan barang

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Bagaimana perlindungan konsumen terhadap pengembalian uang dengan barang berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan dalam upaya penyelesaian penyelesaian terhadap perlindungan konsumen yang menjadi korban pengalihan uang kembalian dengan barang

## 1.6 Manfaat Penelitian

### 1. Secara Teoritis

#### a. Bagi Konsumen

Sebagai bahan introspeksi terhadap segala tindakan yang dilakukan oleh konsumen dalam melakukan pembelian.

#### b. Bagi Pelaku Usaha

Sebagai bentuk peningkatan kesadaran hukum terhadap pengembalian uang belanja konsumen

#### c. Bagi Penulis

Memperluas pengetahuan penulis mengenai bentuk perlindungan konsumen terhadap pengalihan uang kembalian dengan produk.

### 2. Secara Praktis

#### 1. Bagi konsumen

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran terhadap konsumen agar dapat mengatasi permasalahan terutama terkait dengan pemhalihan uang kembalian.

#### 2. Bagi pelaku usaha

Hasil penelitian ini diharapkan pelaku usaha dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran terhadap hak-hak konsumen

#### 3. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai penyelesaian permasalahan dalam penelitian ini.