

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Undang-Undang No. 8/199 tentang Perlindungan Konsumen mengatur perlindungan konsumen secara umum, memberikan perlindungan hukum bagi pelanggan. Namun, masih banyak pelanggan yang tidak menyadari hak dan tanggung jawab mereka serta apa yang harus dilakukan jika mereka mengalami kerugian. Meskipun demikian, masih ada banyak masalah dengan pelanggan itu sendiri. Salah satunya adalah kurangnya informasi yang disediakan oleh organisasi pemerintah untuk mempublikasikan perlindungan yang dinikmati oleh pelanggan, dan fakta bahwa, seperti yang kita ketahui, konsumen juga dikenal sebagai pengguna. Selanjutnya, dianggap bahwa mengatur hak dan kewajiban konsumen adalah penting untuk meningkatkan kemampuan konsumen dalam membuat pilihan produk yang terinformasi dan untuk menguntungkan para pelaku usaha, dan cukup bagi konsumen untuk memperjuangkan hak-hak mereka sebagai konsumen. Sudah cukup bagi konsumen untuk memperjuangkan hak-hak mereka sebagai konsumen. Oleh karena itu, konsumen memiliki dua pilihan hukum untuk mendapatkan kembali uang kembalian yang mereka terima dari pelaku usaha dalam bentuk permen, yaitu: pertama, melalui jalur litigasi seperti pengadilan niaga atau pengadilan umum, dan kedua, melalui jalur non litigasi seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Selain itu, UUPK memberikan perlindungan hukum yang dibutuhkan konsumen

untuk menuntut hak-hak mereka jika mereka merasa hak-hak mereka dilanggar. Dalam situasi ini, konsumen memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban pelaku usaha atas moralitas mereka. Pada dasarnya, yang dapat meyakinkan konsumen dan menciptakan kepastian hukum serta perlindungan masyarakat bukanlah jumlah uang yang dirampas, melainkan integritas pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.

2. Kekaburan norma yang menyebabkan para pelaku usaha masih saja menganggap perbuatan pengalihan uang dengan barang suatu hal yang biasa sehingga terus menerus saja dilakukan dan juga masih banyaknya konsumen yang tidak berani mempermasalahkan hal tersebut membuat pelaku usaha merasa bahwa perbuatan pengalihan uang kembalian dengan barang suatu tindakan yang tidak merugikan konsumen sesuai dengan peraturan yang diatur dalam undang-undang mata uang bahwa pembayaran yang sah ialah rupiah menjadi alasan kuat bahwa uang kembalian tidak dapat di ganti dalam bentuk barang apapun.

5.2 Saran

1. Kepada masyarakat diharapkan agar lebih tegas dalam melakukan transaksi pembayaran dan sadar akan hak-hak yang dimilikinya agar terhindari terjadinya pengalihan uang kembalian pada saat transaksi pembayaran dan lebih berani untuk mempertahankan apa yang menjadi hak sebagai konsumen.
2. Bagi perusahaan dan kasir untuk menyediakan atau menukarkan uang kertas tertentu ke dalam bentuk koin. Agar pelaku usaha dan konsumen

dapat melakukan jual beli secara seimbang, maka perlu adanya kepastian hukum bagi kedua belah pihak, sanksi pidana bagi pelaku usaha yang merugikan konsumen, serta perlindungan terhadap hak dan kewajiban konsumen. Para pelaku di dunia usaha harus dapat memproyeksikan sikap yang sesuai dengan statusnya yang lebih tinggi dari konsumen. Agar perekonomian Indonesia tidak mengalami kontraksi atau stagnasi, pelaku usaha harus memberikan contoh yang positif. Sangat penting bagi pelaku usaha untuk secara konsisten memenuhi kewajiban peraturan mereka untuk meningkatkan kepercayaan konsumen dan mencegah pelanggaran hak-hak konsumen.