



Research Article

Implementasi Perlindungan Konsumen Atas Hak Kembalian yang Diganti Permen Oleh Toko Swalayan Abel di Telang

Cahyatri Lisdanna Sari¹, Arina Saidah Putri², Sabrina Anastasya Aurelia³,
Lydia Fanggi⁴

1. Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia; saricahyatrilisdanna@gmail.com 
2. Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia; arinasaidah1664@gmail.com
3. Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia; sabrinaanstsyaya7a@gmail.com
4. Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia; lydiafanggi6@gmail.com



Copyright © 2025 by Authors, Published by JUSTICES: Journal of Law. This is an open access article under the CC BY License <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Received : February 17, 2025
Accepted : April 15, 2025

Revised : March 21, 2025
Available online : May 15, 2025

How to Cite: Cahyatri Lisdanna Sari, Arina Saidah Putri, Sabrina Anastasya Aurelia, & Lydia Fanggi. (2025). Implementation of Consumer Protection for Return Rights Replaced by Candy by Abel Supermarket in Telang. *JUSTICES: Journal of Law*, 4(2), 136–146. <https://doi.org/10.58355/justices.v4i2.161>

Abstract. This study aims to analyze the practice of replacing change with candy or donations that occurs at Toko Abel, and its implications for the protection of consumer rights based on the Consumer Protection Law (UUPK). According to UUPK, consumers have the right to receive change according to the amount that has been paid, and replacing money with other goods that are not comparable violates the basic rights of consumers. This practice also contradicts the provisions of Law Number 7 of 2011 concerning Currency, which states that only paper and metal money are valid for use as a means of payment in Indonesia. Through interviews with consumers and business actors, this study shows that although replacing change with candy is often considered a minor problem, this practice has the potential to reduce consumer trust and damage long-term relationships between consumers and business actors. The results of this study suggest that business actors comply with applicable legal provisions, ensure that consumer rights are fulfilled, and seek legitimate and fair solutions in dealing

with the problem of a shortage of coins at the cashier. Thus, this study emphasizes the importance of consumer protection in every transaction to maintain fairness and transparency in trade relations.

Keywords: Consumer Protection, Replacement of Change, Consumer Protection Law, UUPK, Currency.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik penggantian uang kembalian dengan permen atau donasi yang terjadi di Toko Abel, serta implikasinya terhadap perlindungan hak-hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Menurut UUPK, konsumen berhak menerima uang kembalian sesuai dengan jumlah yang telah dibayarkan, dan penggantian uang dengan barang lain yang tidak sebanding melanggar hak dasar konsumen tersebut. Praktik ini juga bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang, yang menyatakan bahwa hanya uang kertas dan logam yang sah digunakan sebagai alat pembayaran di Indonesia. Melalui wawancara dengan konsumen dan pelaku usaha, penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun penggantian uang kembalian dengan permen sering dianggap sebagai masalah kecil, praktik ini berpotensi menurunkan kepercayaan konsumen dan merusak hubungan jangka panjang antara konsumen dan pelaku usaha. Hasil penelitian ini menyarankan agar pelaku usaha mematuhi ketentuan hukum yang berlaku, memastikan hak-hak konsumen terpenuhi, dan mencari solusi yang sah serta adil dalam menangani masalah kekurangan uang koin di kasir. Dengan demikian, penelitian ini menekankan pentingnya perlindungan konsumen dalam setiap transaksi untuk menjaga keadilan dan transparansi dalam hubungan perdagangan.

Kata-kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Penggantian Uang Kembalian, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UUPK, Mata Uang.

PENDAHULUAN

Penggantian uang kembalian dengan permen di Indonesia merupakan praktik yang telah berlangsung lama dan masih sering terjadi hingga saat ini¹. Banyak konsumen mengeluhkan tentang perilaku pembisnis didalam toko swalayan atau minimarket yang mengganti uang kembalian dengan barang. Nominal kembalian yang akan ditukarkan dengan barang adalah uang kembalian yang nilainya ratus rupiah atau uang koin yang biasanya digantikan dengan permen. Hal ini kerap terjadi karena nilai ratusan dianggap sebagai sesuatu yang kurang bernilai sehingga konsumen tidak terlalu peduli². Tindakan pelaku bisnis merupakan tindakan yang melanggar hak konsumen. Pada pelaksanaannya yang terjadi di masyarakat yakni kedudukan konsumen yang sering dirugikan, tentu dengan hal ini konsumen kehilangan hak mereka atas uang kembalian yang tidak terpenuhi dan selaku pelaku usaha tidak memiliki tanggung jawab serta bertindak semena-mena terhadap konsumen. Selain itu, ada juga unsur strategi bisnis yang melatarbelakangi praktik ini. Uang kembalian yang menggunakan permen sebagai pengganti kembalian karena mereka ingin mendapatkan keuntungan tambahan.

¹ Sakinah, S., & Safarida, N. (2023). Etika Bisnis Islam dalam Praktik Pengembalian Uang Belanja Konsumen (Studi Kasus di Atakana Swalayan Pangkalan Brandan Kabupaten Langkat). *Glossary: Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(1), 26-49.

² Nisa, U. K., & Hidayat, A. (2024). Perlindungan Konsumen Terhadap Pengalihan Uang Sisa Kembalian Pada Transaksi Di Alfamart Dengan Barang. *Madani Legal Review*, 8(2), 129-145.

Pada umumnya pengembalian dalam bentuk permen sangat merugikan konsumen karena permen bukan merupakan alat pembayaran yang sah³. Hal ini mengakibatkan konsumen mengalami kerugian materiil, meskipun tergolong jumlahnya kecil. Bentuk-bentuk pengalihan uang koin menjadi permen yang kerap dilakukan pelaku usaha bisa menimbulkan penyimpangan dari kaidah hukum yang telah ditetapkan, sebab kegiatan itu akan merugikan jika konsumen tidak rela. Berdasarkan ketentuan Pasal 21 ayat (1) Undang-Undang Mata Uang ditegaskan bahwa rupiah wajib digunakan dalam setiap transaksi yang mempunyai tujuan pembayaran, penyelesaian kewajiban lainnya yang harus dipenuhi dengan uang, dan/atau transaksi keuangan lainnya yang dilakukan di wilayah Indonesia., dengan demikian permen bukan alat pembayaran yang sah karena berdasarkan pasal tersebut mata uang yang sah adalah uang kertas dan uang logam, maka hal tersebut dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen⁴.

Penggantian uang kembalikan dengan permen masih sering ditemukan di berbagai minimarket dan swalayan. Praktik ini mengabaikan hak konsumen atas kembalikan uang yang sah, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen⁵. Meskipun penggantian ini sering kali melibatkan jumlah yang kecil, tetapi dampak kerugian material dan psikologis bagi konsumen dapat terakumulasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana penerapan perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus penggantian uang kembalikan dengan permen di Toko Swalayan Abel di Desa Telang, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh konsumen dan pelaku usaha dalam melaksanakan hak dan kewajibannya.

Penggantian uang kembalikan dengan permen merupakan praktik yang muncul akibat keterbatasan uang receh, alasan efisiensi bagi pedagang, serta kebiasaan masyarakat yang telah berlangsung lama. Meskipun dianggap praktis, praktik ini sebenarnya tidak memiliki dasar hukum yang kuat dan bisa merugikan konsumen. Kesadaran konsumen terhadap hak-haknya perlu ditingkatkan agar mereka berani menolak permen sebagai kembalikan dan menuntut uang yang seharusnya mereka terima. Jika tidak, praktik ini akan terus berlangsung dan menjadi bagian dari sistem perdagangan yang tidak sepenuhnya adil bagi konsumen. Oleh karena demikian, sangat penting untuk mengkaji terkait dengan kesenjangan yang terjadi di masyarakat akibat penggantian kembalikan dengan permen oleh pelaku usaha atau toko swalayan, dengan adanya perlindungan yuridis. Sehingga diperlukan penelitian dengan judul “Implementasi Perlindungan Konsumen Atas Hak Kembalikan Yang Diganti Permen Oleh Toko Swalayan Abel Di Desa Telang.”

³ Sari, L., Mamonto, A. A. N., Katjong, R. K., Irsan, I., Tuhumury, H. A., & Imbiri, R. N. (2023). Kajian Hukum Terhadap Kedudukan Uang Koin (Logam) dalam Pengembalian Transaksi Jual Beli yang digantikan dengan Permen. *UNES Law Review*, 6(1), 2664-2672.

⁴ Umar, M. F., Setiabudhi, D. O., & Palilingan, T. N. (2024). Penggunaan Mata Uang Digital Sebagai Sarana Transaksi dalam Perspektif Hukum di Indonesia. *LEX PRIVATUM*, 14(3).

⁵ Darnia, M. E., Azmy, A. T., Fasya, A., Amelia, E., Maulana, F., & Widiyari, U. (2023). Perlindungan Konsumen Terhadap Sistem Pengembalian Uang Pada Pelanggan di Industri Retail. *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum dan Politik*, 1(4), 31-43.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam menulis suatu penelitian adalah jenis penelitian hukum empiris. Penelitian dengan jenis hukum empiris merupakan penelitian yang mana memerlukan sebuah riset ke lapangan untuk mendapatkan data-data yang akurat mengenai informasi, permasalahan, permasalahan, dan dasar dalam penulisan agar terstruktur dan mudah dipahami serta dapat dipertanggung jawabkan (Waluyo, 2013 : 8). Penelitian empiris mengacu kepada kenyataan hukum seperti sosial maupun budaya. Dalam hal ini, kesenjangan yang terjadi antara norma yang berlaku (*das sollen*) dengan realita hukum (*das sein*) sangatlah terlihat jelas bahwa praktiknya di Toko Swalayan tidak dapat menerapkan peraturan yang berlaku bahwa mata uang Rupiah merupakan alat pembayaran yang sah sedangkan, permen bukanlah alat tukar yang dapat dijadikan alat pembayaran dalam sebuah transaksi, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang sudah memberikan penjelasan terhadap fasilitas penukaran uang guna untuk memenuhi kebutuhan di masyarakat dan juga melanggar apa yang dielaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati. Ini berarti, jika pembayaran dilakukan dengan uang, maka uang kembalikan juga harus dalam bentuk uang, bukan barang lain.

Dalam penelitian hukum empiris, data yang diteliti ada dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder, diantaranya yaitu:

1. Data Primer

Sumber Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat yang akan diteliti.⁶ Dengan kata lain data primer adalah data yang diperoleh langsung dengan cara melakukan studi lapangan, baik melalui wawancara, observasi dan alat lainnya tanpa adanya perantara. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dengan melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini yakni, *Pertama*, pihak pemilik usaha Toko Swalayan. *Kedua*, petugas kasir, *Ketiga*, konsumen yang telah dirugikan.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari bahan perpustakaan atau literatur yang mempunyai hubungannya dengan objek penelitian.⁷ Data sekunder didapatkan dari bahan-bahan pustaka yang meliputi 3 jenis bahan hukum yakni bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Dalam penelitian ini menggunakan 2 bahan hukum diantaranya:

- a. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer merupakan suatu data yang salah satunya terdiri atas peraturan perundang-undangan. Dalam penelitian ini, bahan hukum primer yang

⁶ H. Salim, dan Erlies Septiana Nurbaini, *Penerapan Teori Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, (Jakarta: Rja Grafindo Persada, 2013), hlm. 15.

⁷ H. Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm 100

digunakan adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang.

b. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder, yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti Rancangan Undang-Undang, hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum.⁸ Dalam penelitian ini bahan hukum sekunder berasal dari penelitian orang lain yakni berdasarkan penelitian Erika Listiani yang berjudul "Pelindungan Konsumen Terhadap Pengalihan Uang Kembalikan Dengan Barang Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" kesimpulannya perlindungan pengalihan uang kembalikan di Indonesia belum maksimal memberikan perlindungan kepada konsumen karena tindakan pelaku usaha yang menggunakan alat pembayaran tidak sah dalam transaksi jual beli di minimarket dalam bentuk permen adalah suatu tindakan yang merugikan konsumen secara materiil maupun imateriil, serta tidak terpenuhinya hak-hak konsumen secara adil sesuai dengan ketentuan Pasal 4 UUPK. Hal ini bertentangan dengan tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Metode pengumpulan data menunjukkan cara-cara yang dapat ditempuh untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara, *Pertama*, Teknik Observasi, Teknik observasi atau pengamatan dapat dibedakan menjadi dua yaitu teknik observasi langsung dan tidak langsung (Ishaq, 2017:42). Teknik observasi yang dilakukan yaitu dengan melakukan pengamatan terhadap implementasi Perlindungan Konsumen atas hak kembalikan yang diganti permen oleh Toko Swalayan Abel di Desa Telang

Kedua, penelitian ini diperoleh melalui wawancara, wawancara (*interview*) merupakan pengumpulan data dengan bertatap muka antar pribadi (*face to face*), ketika seseorang yaitu mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dibuat untuk memperoleh jawaban-jawaban yang dianggap relevan dengan permasalahan penelitian kepada seorang responden.⁹ Wawancara yang dimaksud adalah melakukan tanya jawab langsung antara peneliti dengan responden atau narasumber atau informan untuk mendapat informasi.¹⁰ Narasumber yang dimaksud adalah Toko Swalayan Indomaret Talang dan pelaku usaha industri, kemudian responden yang dimaksud adalah konsumen yang telah dirugikan.

PEMBAHASAN

1. Hak Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)

⁸ H. Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm 101

⁹ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Press, 2004, hlm 82

¹⁰ Mukti Fajar dan Yulianto Ahmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2013, hlm 161

Perlindungan konsumen di Indonesia diatur secara komprehensif dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang bertujuan untuk menjamin kesejahteraan konsumen dan menciptakan hubungan yang adil antara konsumen dan pelaku usaha. Salah satu hak yang diberikan kepada konsumen menurut Pasal 4 huruf (b) adalah hak untuk memilih barang atau jasa sesuai dengan kesepakatan harga yang telah disetujui. Selain itu, konsumen berhak menerima barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, serta dalam kondisi dan kualitas yang sesuai dengan janji yang telah disampaikan oleh pelaku usaha. Hak ini memberikan landasan bagi konsumen untuk menuntut kepastian bahwa barang atau jasa yang diterima sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pelaku usaha, dan bahwa transaksi yang terjadi berlangsung dengan adil dan transparan.

Namun, dalam praktiknya, sering kali hak-hak konsumen ini dilanggar, salah satunya adalah melalui penggantian uang kembalian dengan permen atau barang lain yang tidak sebanding dengan nilai nominal yang telah dibayarkan oleh konsumen. Praktik semacam ini jelas bertentangan dengan hak dasar konsumen untuk menerima uang sebagai kembalian, yang merupakan bentuk transaksi yang sah dalam sistem perdagangan di Indonesia¹¹. Ketika konsumen membayar sejumlah uang untuk sebuah barang atau jasa, mereka memiliki hak untuk menerima kembalian uang yang sesuai dengan jumlah yang telah dibayar¹². Penggantian uang kembalian dengan permen atau barang lainnya merusak transparansi dalam transaksi dan dapat menimbulkan ketidakpuasan di kalangan konsumen, yang pada akhirnya mengurangi kepercayaan terhadap pelaku usaha.

Pasal 7 UUPK dengan jelas mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memenuhi hak konsumen, termasuk pemberian barang atau jasa sesuai dengan yang dijanjikan. Pelaku usaha juga diwajibkan untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi jika terjadi pelanggaran terhadap hak konsumen¹³. Dalam hal penggantian uang kembalian dengan permen, hal ini dapat dianggap sebagai pengabaian terhadap kewajiban pelaku usaha untuk memenuhi hak konsumen dalam transaksi jual beli yang sah¹⁴. Penggantian yang tidak setara ini tidak hanya merugikan konsumen, tetapi juga melanggar prinsip dasar perlindungan konsumen yang mengutamakan keadilan dalam setiap transaksi¹⁵.

¹¹ Putri, A. A. A. D. N., Dewi, A. A. S. L., & Ujianti, N. M. P. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pengembalian Uang Yang Berbentuk Donasi Pada Minimarket. *Jurnal Analogi Hukum*, 6(2), 142-147.

¹² Saly, J. N., & Putro, S. H. D. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Selisih Pembayaran Harga Di Perusahaan Retail. *KRTHA BHAYANGKARA*, 18(1), 287-299.

¹³ Mewu, M. Y. S., & Mahadewi, K. J. (2023). Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 441-450.

¹⁴ Musataklima, M. (2022). Pendekatan holistik pembayaran uang kembalian dengan non-rupiah dalam kerangka hukum perjanjian syariah, pidana dan implikasinya terhadap perlindungan konsumen. *Al-Huquq: Journal of Indonesian Islamic Economic Law*, 4(2), 213-238.

¹⁵ Ilham, M. A., & Arafah, M. (2024). Analisis Perlindungan Hak Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Di Masa Kini Ditinjau Dalam Perspektif Islam (Studi pada Pengguna Online Shop di Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Terpadu*, 8(9).

Dalam konteks ini, Pasal 7 huruf (g) UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha harus memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila terjadi pelanggaran terhadap hak konsumen. Penggantian uang kembalikan dengan permen merupakan contoh nyata dari pengabaian kewajiban ini. Konsumen berhak menerima kembalikan uang dalam bentuk uang yang sah, bukan barang yang tidak memiliki nilai tukar yang setara. Hal ini bukan hanya berpotensi merugikan konsumen secara materiil, tetapi juga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelaku usaha dan merusak hubungan yang seharusnya didasarkan pada prinsip saling menghormati dan memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dengan adanya regulasi yang mengatur tentang hak-hak konsumen, termasuk kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi, diharapkan pelaku usaha dapat lebih memperhatikan dan menegakkan hak-hak konsumen. Penggantian uang kembalikan dengan permen atau barang lainnya jelas tidak sesuai dengan hukum yang berlaku dan bertentangan dengan prinsip keadilan dalam transaksi jual beli. Oleh karena itu, penting bagi para pelaku usaha untuk memahami dan mematuhi ketentuan yang ada dalam UUPK, serta untuk memberikan pelayanan yang adil dan sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat, agar perlindungan konsumen dapat terlaksana dengan optimal dan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dapat terjalin dengan baik.

2. Persepsi dan Dampak terhadap Konsumen

Praktik penggantian uang kembalikan dengan permen atau bahkan donasi yang terjadi di Toko Abel menimbulkan berbagai persepsi dan dampak yang signifikan terhadap konsumen. Salah satu konsumen, Ibu Ayu, mengungkapkan ketidakpuasannya karena sering kali uang kembalikan yang seharusnya diterima dalam bentuk uang tunai digantikan dengan permen atau bahkan didonasikan. Meskipun nilai yang hilang dalam setiap transaksi terbilang kecil, Ibu Ayu menekankan bahwa jika praktik ini terjadi secara berulang, jumlah yang hilang akan terkumpul dan menjadi cukup besar. Ibu Ayu bahkan menyebutkan bahwa jika dihitung secara keseluruhan, penggantian uang kembalikan dengan permen dapat setara dengan pembelian satu pack permen, yang jelas dirasakan sebagai kerugian oleh konsumen.

Persepsi konsumen seperti ini mencerminkan adanya ketidakpuasan yang mendalam terhadap praktik yang berlangsung di Toko Abel. Konsumen merasa hak mereka tidak dihargai dengan baik, terutama dalam hal mendapatkan kembalikan uang yang sah. Dalam konteks perlindungan konsumen, penggantian uang kembalikan dengan barang lain, seperti permen, jelas bertentangan dengan hak dasar konsumen yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Konsumen berhak untuk menerima uang kembalikan yang sesuai dengan jumlah yang telah dibayarkan. Praktik ini tidak hanya mengurangi rasa kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha, tetapi juga mengganggu prinsip transparansi dan keadilan dalam transaksi jual beli.

Meskipun jumlah uang yang terlibat dalam kasus ini terbilang kecil, dampaknya tidak bisa diabaikan begitu saja. Banyak konsumen mungkin merasa bahwa tidak ada yang salah dengan penggantian yang terjadi pada setiap transaksi

individual. Namun, jika praktik ini terjadi secara sistematis, konsumen secara keseluruhan dapat merasa dirugikan dalam jangka panjang. Efek kumulatifnya, meskipun mungkin kecil dalam setiap transaksi, dapat menciptakan ketidakpuasan kolektif yang merusak reputasi pelaku usaha. Penggantian uang dengan permen atau donasi dapat menimbulkan perasaan bahwa konsumen tidak dianggap serius dalam hak-hak mereka sebagai pihak yang bertransaksi, yang pada akhirnya dapat memengaruhi hubungan antara konsumen dan pelaku usaha secara negatif.

Dari sisi pelaku usaha, meskipun penggantian uang kembalikan ini mungkin dipandang sebagai langkah efisiensi operasional dalam menghindari kekurangan uang koin di kasir, hal tersebut tidak bisa dibenarkan dari segi perlindungan konsumen. Pelaku usaha perlu menyadari bahwa meskipun jumlah uang yang terlibat dalam transaksi individual kecil, pelanggaran terhadap hak konsumen tetap merupakan masalah hukum yang harus diperhatikan¹⁶. Praktik ini menunjukkan ketidaksesuaian dengan prinsip-prinsip yang ada dalam UUPK, yang mengutamakan keadilan dan transparansi dalam transaksi jual beli. Oleh karena itu, meskipun penggantian uang kembalikan dengan permen mungkin dipandang sebagai solusi sementara, hal ini tetap harus dikaji ulang dan disesuaikan dengan ketentuan hukum yang berlaku agar tidak merugikan konsumen. Dampak dari praktik ini tidak hanya terbatas pada ketidakpuasan konsumen individual, tetapi juga dapat memengaruhi reputasi Toko Abel secara keseluruhan. Reputasi pelaku usaha sangat dipengaruhi oleh cara mereka memperlakukan konsumen dan memenuhi hak-hak mereka dalam setiap transaksi. Jika konsumen merasa tidak dihargai atau diperlakukan tidak adil, mereka mungkin memilih untuk beralih ke tempat lain yang lebih menghormati hak-hak mereka. Oleh karena itu, penting bagi pelaku usaha untuk memahami bahwa memenuhi hak-hak konsumen, termasuk memberikan kembalikan uang yang sesuai, adalah bagian dari membangun hubungan yang baik dan berkelanjutan dengan konsumen. Kepercayaan konsumen sangat bergantung pada keadilan yang diterima dalam setiap transaksi, dan praktik yang tidak adil seperti penggantian uang kembalikan dengan permen dapat merusak hubungan ini.¹⁷

3. Tindak Lanjut dan Alternatif Kebijakan Pelaku Usaha

Seiring berjalannya waktu, beberapa toko swalayan atau minimarket mulai memperkenalkan kebijakan baru terkait penggantian uang kembalikan. Salah satu langkah yang diambil oleh Toko Abel adalah dengan meminta persetujuan konsumen terlebih dahulu sebelum mengganti uang kembalikan dengan donasi atau permen. Hal ini bertujuan untuk menghindari dampak negatif yang mungkin timbul akibat kebijakan tersebut, terutama terkait dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang, yang secara tegas menyebutkan bahwa rupiah adalah satu-satunya alat pembayaran yang sah di Indonesia.

¹⁶ Prayuti, Y. (2024). Dinamika perlindungan hukum konsumen di era digital: Analisis hukum terhadap praktik e-commerce dan perlindungan data konsumen di Indonesia. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 5(1), 903-913.

¹⁷ Ilham dan Ilasari, "Perspektif Masyarakat Terhadap Pembulatan Harga Pada Transaksi Jual Beli Menurut Syari'at Islam Di Minimarket Indomaret Kelurahan Pontap Kota Palopo", *Jurnal Muamalah*, Volume VI No. 1, 2016, hlm 18.

Berdasarkan Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011, dijelaskan bahwa hanya uang kertas dan logam yang sah digunakan sebagai alat pembayaran yang sah dalam transaksi di Indonesia¹⁸. Dengan demikian, tindakan mengganti uang kembalian dengan permen jelas bertentangan dengan ketentuan ini, karena permen tidak dapat dianggap sebagai alat pembayaran yang sah. Untuk itu, meskipun ada alasan terkait dengan kesulitan penyediaan uang logam di kasir, penggantian uang dengan barang non-uang tetap tidak diperbolehkan, meskipun konsumen setuju untuk menerima permen tersebut.

Penting untuk dicatat bahwa meskipun konsumen diberikan pilihan untuk menyetujui penggantian uang dengan donasi atau permen, hal ini tetap harus dilakukan dengan dasar hukum yang jelas dan tidak boleh mengurangi hak konsumen untuk menerima uang sebagai kembalian yang sah. Transaksi jual beli seharusnya memberikan manfaat bagi para pihak yang terkait baik pelaku usaha maupun konsumen, tetapi disisi lainnya dalam melaksanakan transaksi jual beli sering sekali timbul berbagai macam permasalahan seperti hak-hak konsumen tidak terpenuhi maupun hak-hak pelaku usaha tidak terpenuhi dalam transaksi jual beli. Dalam melakukan transaksi jual beli seharusnya didasari atas kesepakatan yang dibuat dan disepakati oleh kedua belah pihak yakni diantara pelaku usaha dan konsumen¹⁹.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai usaha toko Abel Bapak Roy mengatakan bahwa penggantian uang sisa pembayaran dengan di donasikan atau digantikan dengan permen merupakan efek dari harga ganjil yang tertera di barang. Selain itu kurangnya ketersediaan uang koin diritel modern sehingga kasir berinisiatif untuk mengganti uang kembalian menggunakan permen atau didonasikan.

Penggantian uang sisa pembayaran dengan didonasikan atau diberikan permen maka pihak pengelola/ kasir akan bertanya kepada konsumen apakah setuju jika penggantian uang sisa pembayaran diganti dengan didonasikan atau digantikan permen bukan uang. Meminta persetujuan konsumen bertujuan untuk menghindari pihak pengelola usaha terkena dampak dari kebijakan larangan penggantian uang sisa pembayaran dengan coklat atau permen. Larangan ini tertuang kedalam UU Nomor 7 tahun 2011 tentang mata uang. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia tentang penggunaan uang rupiah wajib digunakan dalam setiap transaksi yang mempunyai tujuan pembayaran, penyelesaian kewajiban lainnya yang harus dipenuhi dengan uang atau transaksi keuangan lainnya yang dilakukan di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia²⁰. Keabsahan permen dalam transaksi pembayaran berdasarkan ketentuan Pasal 2 ayat (2) Undang-undang Nomor 7

¹⁸ Armis, R. (2025). Penolakan Uang Logam Oleh Pedagang di Kota Banda Aceh Kecamatan Lueng Bata (Studi: Dalam Tinjauan Normatif). *Jurnal Justisia: Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-undangan dan Pranata Sosial*, 1-15.

¹⁹ Abdullah, A., & Ramadhan, A. (2022). Kepastian hukum terhadap hak konsumen di era digital pada transaksi jual beli online. *Al-Mudharabah: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 4(1), 1-14.

²⁰ Sudiarni, S., Ompusunggu, H. P., Maisah, M., & Sari, S. P. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terhadap Pemberian Permen Sebagai Pengganti Uang Kembalian di Kota Tanjungpinang. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(6).

Tahun 2011 tentang Mata Uang dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 6/14/PBI/2004 tentang Pengeluaran, Pengedaran, Pencabutan dan Penarikan, serta Pemusnahan Uang Rupiah yang menyatakan bahwa uang kertas dan logam adalah alat pembayaran yang sah di wilayah Negara Republik Indonesia, maka permen bukan alat pembayaran yang sah karena berdasarkan pasal tersebut mata uang yang sah adalah uang kertas dan uang logam²¹.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, praktik penggantian uang kembalikan dengan permen atau donasi yang terjadi di Toko Abel jelas melanggar hak-hak konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya Pasal 4 huruf (b) dan Pasal 7 huruf (g). Konsumen berhak menerima uang kembalikan yang sesuai dengan jumlah yang telah dibayarkan, dan penggantian uang dengan permen atau barang lain yang tidak sebanding dengan nilai nominal pembayaran merupakan pelanggaran terhadap hak dasar konsumen. Selain itu, tindakan ini mengabaikan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi jika hak konsumen tidak terpenuhi. Persepsi konsumen, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Ayu, menunjukkan bahwa praktik ini menimbulkan ketidakpuasan yang signifikan, meskipun nilai yang hilang dalam transaksi individual terbilang kecil. Jika praktik ini terjadi secara berulang, dampak kumulatifnya dapat menciptakan rasa ketidakadilan yang merusak kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha. Hal ini juga berpotensi menurunkan reputasi pelaku usaha, yang pada gilirannya dapat berdampak negatif pada hubungan jangka panjang dengan konsumen. Penting untuk dicatat bahwa meskipun pelaku usaha beralasan tentang kesulitan dalam menyediakan uang koin sebagai pengganti uang kembalikan, praktik penggantian dengan permen atau donasi tetap bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang, yang secara tegas menyatakan bahwa hanya uang kertas dan logam yang sah digunakan sebagai alat pembayaran di Indonesia. Oleh karena itu, meskipun konsumen diberikan pilihan untuk menyetujui penggantian uang dengan barang lain, hal ini tetap tidak diperbolehkan, karena tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Sebagai langkah perbaikan, pelaku usaha disarankan untuk selalu mematuhi peraturan yang ada, menjaga transparansi dalam transaksi, dan memastikan hak-hak konsumen terpenuhi dengan baik. Penggantian uang kembalikan dengan permen atau barang lain harus dihentikan, dan pelaku usaha sebaiknya menyediakan solusi lain yang sah, seperti memastikan ketersediaan uang koin yang cukup, untuk menghindari pelanggaran hak konsumen dan menjaga hubungan baik antara konsumen dan pelaku usaha. Kepercayaan konsumen sangat bergantung pada keadilan yang diterima dalam setiap transaksi, dan prinsip ini harus dijaga demi keberlanjutan bisnis yang sehat dan berkelanjutan.

²¹ Sudiarni, S., Ompusunggu, H. P., Maisah, M., & Sari, S. P. (2023). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERHADAP PEMBERIAN PERMEN SEBAGAI PENGGANTI UANG KEMBALIAN DI KOTA TANJUNGPINANG. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(6).

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A., & Ramadhan, A. (2022). Kepastian hukum terhadap hak konsumen di era digital pada transaksi jual beli online. *Al-Mudharabah: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 4(1), 1-14.
- Armis, R. (2025). Penolakan Uang Logam Oleh Pedagang di Kota Banda Aceh Kecamatan Lueng Bata (Studi: Dalam Tinjauan Normatif). *Jurnal Justisia: Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-undangan dan Pranata Sosial*, 1-15.
- Sakinah, S., & Safarida, N. (2023). Etika Bisnis Islam dalam Praktik Pengembalian Uang Belanja Konsumen (Studi Kasus di Atakana Swalayan Pangkalan Brandan Kabupaten Langkat). *Glossary: Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(1), 26-49.
- Nisa, U. K., & Hidayat, A. (2024). Perlindungan Konsumen Terhadap Pengalihan Uang Sisa Kembalikan Pada Transaksi Di Alfamart Dengan Barang. *Madani Legal Review*, 8(2), 129-145.
- Sari, L., Mamonto, A. A. N., Katjong, R. K., Irsan, I., Tuhumury, H. A., & Imbiri, R. N. (2023). Kajian Hukum Terhadap Kedudukan Uang Koin (Logam) dalam Pengembalian Transaksi Jual Beli yang digantikan dengan Permen. *UNES Law Review*, 6(1), 2664-2672.
- Umar, M. F., Setiabudhi, D. O., & Palilingan, T. N. (2024). Penggunaan Mata Uang Digital Sebagai Sarana Transaksi dalam Perspektif Hukum di Indonesia. *LEX PRIVATUM*, 14(3).
- Darnia, M. E., Azmy, A. T., Fasya, A., Amelia, E., Maulana, F., & Widiriyani, U. (2023). Perlindungan Konsumen Terhadap Sistem Pengembalian Uang Pada Pelanggan di Industri Retail. *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum dan Politik*, 1(4), 31-43.
- Putri, A. A. A. D. N., Dewi, A. A. S. L., & Ujianti, N. M. P. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pengembalian Uang Yang Berbentuk Donasi Pada Minimarket. *Jurnal Analogi Hukum*, 6(2), 142-147.
- Mewu, M. Y. S., & Mahadewi, K. J. (2023). Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 441-450.
- Musataklima, M. (2022). Pendekatan holistik pembayaran uang kembalikan dengan non-rupiah dalam kerangka hukum perjanjian syariah, pidana dan implikasinya terhadap perlindungan konsumen. *Al-Huquq: Journal of Indonesian Islamic Economic Law*, 4(2), 213-238.
- Sudiarni, S., Ompusunggu, H. P., Maisah, M., & Sari, S. P. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terhadap Pemberian Permen Sebagai Pengganti Uang Kembalikan di Kota Tanjungpinang. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(6).
- Saly, J. N., & Putro, S. H. D. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Selisih Pembayaran Harga Di Perusahaan Retail. *KRTHA BHAYANGKARA*, 18(1), 287-299.
- Ilham, M. A., & Arafah, M. (2024). Analisis Perlindungan Hak Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Di Masa Kini Ditinjau Dalam Perspektif Islam (Studi pada Pengguna Online Shop di Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Terpadu*, 8(9).