

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Masalah perlindungan konsumen tidak semata-mata masalah orang perorang, tetapi sebenarnya merupakan masalah bersama dan menjadi masalah nasional sebab pada dasarnya semua orang adalah konsumen. Perlindungan atas kepentingan konsumen sangat diperlukan, mengingat bahwa dalam kenyataannya pada umumnya konsumen selalu berada di pihak yang lemah dan sangat rentan untuk dirugikan.

Sebagian masyarakat kota untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, mereka lebih memilih berbelanja di supermarket. Produk-produk yang disediakan supermarket mayoritas dengan merk terkenal (*branded*), dengan kualitas relatif lebih bermutu dan harga yang murah, ditunjang lingkungan tempat belanja yang disediakan lebih nyaman, dibandingkan bila berbelanja di pasar tradisional. Permasalahan yang muncul ketika konsumen melakukan pembayaran di kasir, konsumen sering mendapat uang kembalian dari pembayaran pembelian barang secara tidak utuh (terjadi pembulatan) atau diganti dengan permen yang bukan kebutuhan atau keinginan konsumen. Sebagai contoh pengalaman Aditia warga Serdang Kemayoran Jakarta Pusat yang dipaparkan melalui situs Media Konsumen. ketika membayar pembelian barang untuk kebutuhan rumah tangga di Carrefour ITC Cempaka dengan total yang kembalian yang seharusnya sebesar

Rp 150.800.- (seratus lima puluh ribu delapan ratus rupiah). Tetapi Aditia hanya memperoleh uang kembalian sejumlah Rp.150.500.- (seratus lima puluh ribu lima ratus rupiah). Aditia mengaku setiap kali berbelanja di Carrefour ITC Cempaka Mas. Saat membayar belanjanya selalu saja kasir tidak mengembalikan uang kembalian secara utuh.¹

Contoh yang lain, pengalaman Ibu Lili warga Yogyakarta ketika berbelanja di supermarket Progo dengan nilai total belanja Rp.110.640.- (seratus sepuluh ribu enam ratus empat puluh rupiah) Ibu Lili membayar Rp.200.000.- (dua ratus ribu rupiah). Supaya kasir mudah mengembalikan kasir meminta tambahan Rp.700.- (tujuh ratus rupiah). Jadi Ibu Lili membayar Rp.200.700.- (dua ratus ribu tujuh ratus rupiah). Berarti Ibu Lili berhak atas kembalian Rp.90.060.- (Sembilan puluh ribu enam puluh rupiah). Oleh kasir Ibu Lili di beri uang Rp.90.000.- (Sembilan puluh ribu rupiah) dan satu buah permen.² Hal tersebut disebabkan oleh rincian barang belanjaan Ibu Lili, yang rata-rata nominal harganya tidak genap/bulat miasnya, harga sebuah pasta gigi Rp.5.365.- (lima ribu tiga ratus enam puluh lima rupiah). Maka, pelaku usaha yang menjual barang belanjaan tersebut pun mengalami kesulitan dalam mengembalikan kembalian secara utuh.

Apapun alasan yang melatarbelakangi pelaku usaha dalam melakukan tindakan tidak mengembalikan pengembalian secara utuh atau menukar kembalian

¹Aditia, Carefour Tidak menghargai recehan, 30 September 2008, www.mediakonsumen.com/Artikel3403.html

²Lili Ahmad, Mencoba "Menolak" pengembalian dengan Permen, 18 Januari 2009, www.kompas.com

dengan alat tukar yang sah menurut hukum yang berlaku di Indonesia yaitu rupiah, baik itu berupa permen dan lain sebagainya dan dalam hal ini tetap konsumenlah yang menjadi pihak yang dirugikan. Apa yang dilakukan pelaku usaha dalam merugikan konsumen merupakan perbuatan yang melawan hukum. Padahal peraturan Perundang-undangan di Indonesia melindungi hak-hak seseorang yang dirugikan. Secara umum peraturan perundang-undangan diatur Dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata, disebutkan dalam Pasal 1365 : *“Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”*. Sedangkan untuk perlindungan hak-hak konsumen diatur secara khusus dalam peraturan Perundang-undangan di Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam pasal 4 huruf (b) dan huruf (g).

“Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan” (huruf b).

“Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif” (huruf g).

Kedua hak diatas dimaksudkan, Konsumen berhak mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar dan konsumen berhak mendapat perlakuan secara benar dan jujur oleh pelaku usaha. Tetapi kenyataanya, konsumen tidak mendapatkan hak-hak tersebut dalam pengembalian uang secara utuh dari hasil pembayaran pembelian barang di supermarket

Telah disebutkan diatas hak-hak apa saja yang dilanggar pelaku usaha dalam tindakan tidak mengembalikan uang kembalian konsumen secara utuh atau diganti pennen. Maka apa yang menjadi hak dari kousumen merupakan kewajiban pelaku usahalah untuk memenuhinya.

Berdasarkan uraian masalah diatas penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut masalah ini dengan mengangkat judul "Perlindungan Konsumen Atas Hak Uang Kembali Secara Utuh di Supermarket Yogyakarta".

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas hak uang kembali secara utuh di supermarket Yogyakarta?
2. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan konsumen untuk mendapatkan hak uang kembali secara utuh?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas hak uang kembali secara utuh di supermarket Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui mekanisme/ prosedur upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen untuk mendapatkan haknya dalam pengembalian uang secara utuh.

