

**PENGALIHAN PENGEMBALIAN UANG SISA BELANJA KONSUMEN
RETAIL WILAYAH SIDOARJO**

Mukhammad Islammudin

Fakultas Hukum
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
udinscouth@gmail.com

Laras Sati

Fakultas Hukum
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
laras_gbf@yahoo.com

ABSTRAK

Hal yang sering kita alami apabila berbelanja di retail baik supermarket maupun minimarket sering terjadi peristiwa pengalihan bentuk kembalian uang konsumen berbentuk barang lain seperti tawaran donasi yang dilakukan secara sepihak oleh para pelaku usaha bahkan ada yang mengembalikan dalam bentuk lain seperti permen. Dalam hal ini konsumen banyak yang mengeluh bukan karena besar nominal uangnya tetapi lebih kepada mental pihak pelaku usaha yang kurang mampu menangkap beban psikologis konsumen. Dalam penulisan ini, penulis berupaya mengungkapkan bagaimana fenomena praktik pengalihan uang di retail wilayah sidoarjo serta bagaimana penyelesaian sengketa atas kasus pengalihan uang retail di wilayah sidoarjo?

Kata Kunci: *Pelaku usaha; Retail; Hak konsumen*

A. PENDAHULUAN

Kehadiran pasar tradisional kini semakin tergeser karena perkembangan zaman yang menghadirkan retail-retail yang memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pokok sehari-harinya. Pada zaman milenial saat ini untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mulai dari ibu-ibu hingga anak-anak milenial lebih memilih berbelanja di retail terdekat seperti minimarket, swalayan dan retail lainnya. Bukan tidak ada sebab mengapa masyarakat lebih memilih retail-retail atau pusat pembelanjaan yang modern dibanding pasar tradisional, dikarenakan retail mempunyai keunggulan yang tidak ada di pasar tradisional seperti tempat yang sejuk, teduh, bersih, aman dari copet karena tidak berdesakan, tata letak produk yang rapi dan adanya struk belanjaan.

Kehadiran pelaku usaha dewasa ini memberi dampak yang pesat yaitu dampak yang lebih positif dikarenakan banyaknya produk bersaing yang menawarkan kualitas produk yang baik dengan harga terjangkau, produk yang lebih bervariasi sehingga banyak pilihan, kenyamanan dan juga keamanan saat berbelanja.

Kegiatan jual-beli tersebut para konsumen menukarkan barang yang diinginkan dengan pembayaran uang sebagai alat pembayaran yang diakui,

biasanya memakai uang kartal sebagai pembayaran *cash* dan bisa juga menggunakan kartu debit untuk alat pembayaran non tunai dalam kegiatan jual-beli, yang telah diakui dan mempunyai dasar hukum untuk dipergunakan sebagai standar harga barang yang diperjualbelikan (Anam, 2018)

Dalam praktiknya pelaku usaha mematok harga barang yang dijual banyak memiliki pecahan yang ganjil seperti contoh Rp. 4.200,00. Maka dalam hal ini jika konsumen menggunakan pembayaran tunai, seringkali pihak kasir tidak menyediakan kembalian dengan pecahan tersebut dengan solusi menawarkan donasi, mengganti dengan permen bahkan tidak memberikan kembalian tersebut, maka dalam peristiwa ini menimbulkan kerugian terhadap hak konsumen. Bagaimana fenomena praktik pengalihan uang di retail wilayah Sidoarjo? Dan bagaimana penyelesaian sengketa atas kasus pengalihan uang retail di wilayah Sidoarjo?

B. METODE PENELITIAN

Penelitian kelompok kami memakai metode secara empiris yang bersumber pada fakta empiris yang berdasarkan konseptual perilaku masyarakat yang didapat dari data hasil wawancara dengan berdasarkan perilaku yang nyata. Hal ini penting agar menghasilkan penelitian dengan hasil yang objektif.

C. PEMBAHASAN

Kepuasan konsumen

Tingkat kepuasan atau kesenangan konsumen termasuk kedalam faktor yang penting untuk pencapaian kesuksesan suatu usaha. Kepuasan konsumen adalah perasaan kesenangan konsumen terhadap kualitas barang atau jasa yang sesuai ekspektasi yang diharapkan. Terdapat beberapa faktor untuk menjadi acuan kepuasan konsumen, yang pertama adalah kualitas produk yang diterima konsumen berkualitas sesuai yang dijanjikan pelaku usaha, yang kedua tingkat kualitas pelayanan yang didapatkan konsumen baik sesuai ekspektasi mereka apalagi dalam hal jasa, yang ketiga emosional konsumen yang merasa puas bila menggunakan jasa atau barang yang ditawarkan, yang keempat mengenai harga produk harus sebanding dengan nominal yang dikeluarkan oleh konsumen, yang kelima mengenai efisiensi biaya jadi konsumen tidak perlu menambah biaya tambahan untuk pelayanan lain.

Dalam beberapa poin diatas dari keunggulan retail seperti minimarket yaitu dengan mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan. Willi berpendapat bahwa kepuasan suatu konsumen merupakan wujud nyata timbal balik dari hasil observasi terhadap fenomena pelanggan pada barang ataupun jasa.

Cara untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen bisa melalui cara survey kepuasan konsumen, dilakukan dengan tertulis melalui kotak saran atau dapat menggunakan media internet dengan membuat survey online.

Stifani (2002:51) berpendapat Arti dari Kepuasan atau kesenangan terbagi menjadi 2 jenis, yang pertama adalah kepuasan fungsi dan kepuasan psikologi. Kepuasan fungsi adalah bentuk kepuasan yang diperoleh dari manfaat barang / jasa yang digunakan oleh pelanggan dan untuk kepuasan psikologi adalah bentuk kepuasan yang diperoleh dari hal yang tak berwujud dari barang atau jasa yang

digunakan oleh pelanggan.(NURUL PRATIWI, 2020)

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan yaitu kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur dalam keberhasilan suatu pemasaran di perusahaan, apabila pelanggan tidak puas dengan hasil yang didapat akan menurunkan penjualan dan laba yang dihasilkan oleh perusahaan. Menurut Tjiptono (1996:159) ketidakpuasan pelanggan dapat dikarenakan dari beberapa faktor penyebab yaitu faktor dalam dan luar . Faktor dalam merupakan faktor yang masih bisa dikendalikan oleh pelaku usaha, sebagai contoh karyawan yang tidak profesional, kesalahan dalam transaksi dan lain sebagainya. Mengenai faktor luar adalah faktor yang yang berasal diluar kendali pelaku usaha seperti kendala infrastruktur, cuaca dan masalah pribadi pelanggan.

Sarwono berpendapat bahwa (2002:51) berbagai macam faktor penyebab yang berpengaruh pada pelanggan yaitu kualitas dari suatu produk dan bagaimana *service* mereka, kegiatan dalam penjualan produk, pelayanan saat bertransaksi. Sedangkan menurut Cravens (dalam Soleh, 1996:9) berpendapat bahwa faktor penyebab yang berpengaruh terhadap tingkat puas konsumen yaitu bagaimana mekanisme pengiriman produk yang efisien, kualitas produk, citra produk, nilai harga produk, prestasi karyawan, keunggulan dan kelemahan pesaing.

Sehubungan dengan beberapa poin yang telah dijelaskan, Moenir berpendapat (1998:197) tingkat kepuasan suatu konsumen sangat berpengaruh oleh tingkat *service* mereka. pelayanan yang sangat baik terdiri dari 4 syarat yaitu: a. perilaku yang baik dan profesional b. penyampaian sesuatu yang berhubungan dengan yang seharusnya diterima oleh konsumen c. tepatnya waktu penyampaian. d) tingkat keramahtamahan pelayanan.

Paul dan Doenely (2007) berpendapat dalam buku ciptaan mereka dengan judul *Marketing Management: Knowledge and Skills* yang berpendapat bahwa dalam proses evaluasi layanan umum konsumen dapat digunakan dari beberapa faktor adalah: a. bukti yang bersifat langsung (meliputi dari layanan fisik, pegawai, berbagai kelengkapan, dan komunikasi b. keandalan (kemampuan dalam memberikan pelayanan yang optimal akurat dan memuaskan c. daya tanggap (upaya para pegawai atau staff untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang sigap, d jaminan (kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan sifat yang dapat pegawai dan staff) dan e. empati (kemudahan dalam tautan komunikasi dan kebutuhan dari konsumen). (Dzikrulloh, 2018)

Salah satu faktor pendukung dari kepuasan pelanggan yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang maksimal, hal ini dapat dijadikan salah satu alat dalam mencapai keberhasilan perusahaan.

Menurut Anam, C. (2018) Perbandingan penelitian pertama menjelaskan tentang penggunaan uang elektronik yang bersifat praktis serta tingkat kemanan lebih tinggi memberikan pengaruh positif terhadap konsumen dikarenakan akan meningkatkan jumlah permintaan masyarakat terhadap suatu barang dan jasa.

Penelitian kedua membahas tentang adanya pandangan hukum Islam mengenai fenomena tarikan dari uang kembalian konsumen ditujukan untuk donasi, dalam pandangan Islam donasi memiliki kata lain yaitu *infaq* dan *shadaqah*. Sedekah (*shadaqah*) berasal dari kata *shad'* atau *shid'* “yang berarti suatu kesungguhan, kebenaran”; dijadikan sebagai bukti kebenaran atas keimanan

seseorang.

Menurut Fachrian, R. S., Hidayat, A. R., & Fawzi, R. (2020) dalam jurnal yang kedua ini, dalam donasi menurut hukum islam harus adanya akad dari kedua belah pihak, dan harus ridha/ ikhlas dalam memberikan kembalian uang donasi tersebut.

Menurut Wiranatha, I. N. O., & Purwanto, I. W. N. Penelitian ketiga yaitu menjelaskan tentang bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang terkait kerugian atas pengembalian uang kembali yang tidak sesuai di minimarket Alfamart dengan solusi agar pihak alfamart menyediakan uang pecahan receh mengingat harga produk yang dijual memiliki nominal harga yang ganjil.

Para pelaku usaha dalam hal menawarkan produk-produk atau jasa demi kebutuhan pokok para konsumen dan untuk itu para pelaku usaha memperoleh keuntungan atas jasa penyediaan barang serta semakin besar pula kebebasan konsumen dalam hal memilih kualitas dan juga jenis barang dan juga jasa yang ditawarkan dan memberi kemudahan untuk para konsumen dalam memenuhi kebutuhan pokok mereka.

Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Yang Mengalami Kerugian

Pengertian tentang perlindungan konsumen yaitu jaminan dengan adanya kepastian hukum guna melindungi konsumen. Sedangkan yang dimaksud dengan perlindungan hukum ialah segala tindakan atau perbuatan yang mengatur berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia yang mana mengatur kewajiban dan haknya subjek hukum.

Munculnya bentuk perlindungan hukum dikarenakan adanya suatu hubungan hukum. Hubungan hukum adalah terjadi hubungan yang terjadi antara subjek hukum yang hak dan kewajiban masing – masing pihak bertemu dengan pihak yang lain Tujuan dalam perlindungan konsumen ialah dapat terwujudnya dan terciptanya rasa aman oleh konsumen dari segala bentuk tindakan kecurangan oleh pelaku usaha. Oleh sebab itu perlindungan konsumen sangat penting dalam kehidupan guna dapat hak dan kewajiban konsumen dapat terlindungi dan adanya kepastian hukum.

Tujuan dibentuknya perlindungan konsumen adalah : yang pertama yaitu meningkatnya pemberdayaan menentukan dan menuntut hak-haknya dan juga meningkatnya kesadaran, kemandirian dan mampu untuk melindungi diri sebagai konsumen, kedua untuk terciptanya suatu kepastian hukum dalam sistem perlindungan konsumen. Ke tiga dalam peningkatan kualitas produk dalam memproduksi barang dan juga jasa.

Diatur pula mengenai macam hak konsumen agar konsumen dapat menyadari jika terjadinya pelanggaran hak konsumen maka konsumen dapat bertindak dan mengetahui apa saja haknya dan tidak hanya diam menerima apa adanya apabila mengalami kerugian yang disebabkan para pelaku usaha. Hak konsumen adalah sebagai berikut: pertama yaitu keselamatan dan jaminan pengamanan dalam menggunakan suatu produk, kedua memilih produk yang sesuai dengan jaminan, ketiga informasi yang benar, ke empat tidak diskriminatif, ke lima mendapat ganti rugi, ke enam agar didengar sarannya.

Suatu hak dapat diperoleh jika kewajiban telah dipenuhi konsumen yaitu antara lain: menggunakan aturan pakai apabila hendak memanfaatkan suatu barang atau jasa, beritikad baik, melunasi berdasarkan kesepakatan.

Terkait perihal hak para pelaku usaha juga diatur yaitu menerima pelunasan pembayaran yang sesuai kesepakatan, diperolehnya perlindungan hukum, dapat membela diri dengan patut, rehabilitasi nama baik jika tidak terbukti bersalah dengan sengketa yang telah terjadi.

Suatu hak dapat diperoleh jika kewajiban telah dipenuhi pelaku usaha yaitu : ber itikad baik, memberikan informasi yang jelas tentang barang / jasa nya, tidak diskriminatif dalam melayani, jaminan mutu barang, memberikan tester, memberikan kompensasi.

Dalam permasalahan yang diteliti saat ini terdapat didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), peraturan ini mengatur keseluruhan hak dan kewajiban para konsumen. Pada 4 (G) berisi tentang peraturan hak konsumen yaitu “konsumen memiliki hak untuk dilayani secara baik dan professional sesuai prosedur dan realistis tidak berbohong serta tidak berbuat diskriminatif”, di lain sisi konsumen memiliki kewajiban yang diatur pada pasal 5 (C) yaitu “konsumen wajib melunasi menggunakan nilai tukar yang telah disepakati”. Para konsumen membeli produkdi retail menggunakan sistem komputer yang di pakai oleh kasir, dalam hal ini konsumen sudah bersedia menyediakan uang pembayaran untuk membayar atas barang yang mereka beli, maka dalam hal ini para pihak konsumen memiliki hak atas penerimaan uang sisa kembalian apabila nilai uang total yang dibayar melebihi dari total harga barang yang ditawarkan. (Nurul Pratiwi, 2020)

Para konsumen yang bertransaksi menggunakan uang pecahan yang memiliki nilai nominal lebih dari total harga barang yang mereka beli maka konsumen memiliki hak atas uang kembalian yang utuh dan tidak diperbolehkan dikurangi. Apabila uang kembalian yang diterima kurang dari total nominal yang ada di struk belanja hal itu akan menyebabkan kerugian bagi konsumen.

Lain sisi pada UUPK dijelaskan, diatur pula hak dan kewajiban pihak pelaku usaha. Pada hal ini kami mengambil contoh Pasal 6 (a) bahwa hak para pelaku usaha yaitu “memiliki hak untuk menerima suatu pelunasan yang sesuai dengan situasi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperjualbelikan”. Pada hal ini para pihak Retailsebagai pelaku usaha sudah menerima hak pembayarannya yang telah sesuai untuk membayarbenda yang dibeli dari tempatnya , maka dalam hal ini hak pelaku usaha telah terpenuhi. Di lain sisi ada pula kewajiban pelaku usaha yang wajib dipenuhi yakni pada Pasal 7 (a) yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha yaitu “memiliki itikad yang baik dalam mengatur kegiatan usahanya”, dan pada huruf c pula menjelaskan “pelaku usaha wajib melayani sesuai prosedur serta bersifat jujur tanpa adanya perilaku yang diskriminatif terhadap konsumen”. Mengenai fenemona kurangnya uang kembalian yang diterima oleh pihak konsumen retail, maka dalam hal ini pihak pelaku usaha retail dianggap telah melanggar suatu kewajiban sebagai pelaku usaha dan tidak memenuhi hak konsumen.(Ade, 2020)

Apabila Hak para konsumen tidak dipenuhi dalam hal kurangnya pemberian sisa uang kembali maka hal tersebut menimbulkan dampak kerugian dari

konsumen. Pada Pasal 19 Ayat (1) diatur tentang tanggung jawab pelaku usaha dalam hal ganti rugi.

Dalam temuan wawancara penelitian ini pihak pelaku usaha sama sekali tidak mengetahui apabila perbuatan mereka telah melanggar hukum perlindungan konsumen ada juga yang telah mengetahui tapi enggan untuk memenuhi peraturan tersebut, yakni dengan memberikan uang kembalian digantikan dengan permen dan pemasukan uang kembali kedalam donasi yang sepihak tanpa konfirmasi terlebih dahulu kepada konsumen hal ini dikarenakan minimnya fasilitas pembayaran non tunai di minimarket dan para pelaku usaha memilih jalan alternatif yang singkat. Pihak konsumen mengetahui hak mereka sebagai konsumen tidak dipenuhi tetapi mereka tidak memperdulikan hal tersebut karena dianggap tidak masalah karena nominal yang kecil bahkan ada konsumen yang malu untuk mempermasalahkan hal tersebut.

Terjadinya praktik pengalihan uang kembalian konsumen adalah saat konsumen hendak membayar barang pilihan yang mereka inginkan, saat berada dikasir praktik pengalihan uang kembalian konsumen bisa saja terjadi jika memungkinkan. Situasi yang tidak memungkinkan adalah saat belanjaan tersebut dengan total belanjaan terhitung genap dan berjumlah besar contoh: Rp. 40.000,- lalu konsumen membayar dengan uang Rp. 50.000,- maka pihak pelaku usaha akan mengembalikan Rp. 10.000,- sebagaimana mestinya, maka situasi ini tidak dapat terjadinya praktik pengalihan uang. Namun jika total belanjaan konsumen tersebut berjumlah ganjil seperti Rp. 40.700,- jumlah ganjil tersebut dapat terjadinya pengalihan uang jika tidak adanya uang receh yang tersedia di retail tersebut, maka pihak pelaku usaha mengembalikan uang konsumen sebanyak Rp. 9.000,- ditambah 1 permen atau pelaku usaha menawarkan Rp. 300,- agar didonasikan sebagai pengalihan uang kembalian konsumen.

Pemberdayaan Konsumen

Pemberdayaan konsumen adalah upaya yang ditujukan kepada konsumen agar mendidik menjadi mandiri serta dapat menyelesaikan masalah yang dihadapinya. Beberapa langkah pemberdayaan konsumen dapat ditempuh melalui 2 arah, yaitu internal dari konsumen itu sendiri dan eksternal karena pengaruh dari pihak luar.

Upaya yang dapat dilakukan adalah:

1. Meningkatkan kesadaran hukum kepada konsumen

Mayoritas konsumen yang terkait pada permasalahan ini tidak semua dari golongan para akademis, maka dari itu mereka tidak terlalu memahami banyak hal mengenai masalah hukum. Pada hal ini seharusnya pihak konsumen tersebut agar belajar mandiri dengan menanyakan kepada para pihak yang menguasai tentang hukum, menyaksikan berbagai penyuluhan hukum pada media elektronik seperti internet dan televisi atau jika memungkinkan dapat menghadiri secara langsung apabila ada pelaksanaan terkait permasalahan tersebut, membaca lebih intim buku/koran mengenai cara supaya lebih memahami terhadap persoalan hukum.

Memahami peraturan perlindungan konsumen yang berlaku yang bertujuan agar para konsumen dapat mengerti mengenai hak dan kewajibannya.

2. Pengaruh pihak luar

Tindakan-tindakan yang bisa dilakukan oleh pemerintah untuk pemberdayaan konsumen antara lain:

a. Mengadakan Penyuluhan hukum

Terdapat instansi memiliki kewenangan menyelenggarakan penyuluhan hukum, yaitu instansi tingkat pusat sampai daerah. Lembaga-lembaga antara lain (BPHN), Departemen Kehakiman, Kejaksaan, Lembaga Perguruan Tinggi swasta dan negeri, dari sektor swasta yaitu (YLKI), (LP2K). Hal ini sangat penting dilakukan untuk pemerataan tentang pemahaman akan hukum kepada masyarakat luas.

b. Talk Show

LP2K Surabaya biasanya menyelenggarakan komunikasi melalui acara tanya jawab dengan pendengar pemirsa melalui radio di Surabaya. Pada acara ini para pendengar dapat langsung mengajukan pertanyaan kepada LP2K dan langsung dijawab oleh pihak LP2K Surabaya. Surat pembaca

c. Pendidikan konsumen

- Memasukkan kurikulum dasar mengenai hukum konsumen di lingkungan di fakultas hukum
- Seminar hukum perlindungan konsumen

Dalam hal ini ketika berlangsung upaya penyelesaian kasus, agar para konsumen yang dirugikan agar mereka berperan aktif dan membantu pihak mediator dengan tekanan kepada pihak pelaku usaha dengan tujuan agar kebutuhan dan hak konsumen bisa terpenuhi dengan baik.

Agar terciptanya masyarakat yang adil dan makmur, diperlukan suatu kajian yang berkesinambungan oleh para penegak hukum dan perangkat perundang-undangan, agar hukum memiliki sifat yang praktis dan aspek yang jelas agar dapat tercermin pada praktek pelaksanaan hukum. Dikarenakan itu maka sangat diperlukan pengembangan konsep dan teori yang membangun pengetahuan sosial masyarakat yang seiring berjalannya waktu selalu berubah.

Penyelesaian Hukum Terhadap Kasus Konsumen Yang Mengalami Kerugian

Perilaku pelaku usaha dengan memberikan permen atau uang kembalian yang kurang menimbulkan kerugian bagi para konsumen, meskipun sekecil apapun nominal tersebut tetap sebagai hak konsumen untuk didapatkan. Pada keadaan lapangan pihak pelaku usaha menyepelkan nominal tersebut dan dilain sisi pihak konsumen merasa enggan untuk melakukan upaya hukum dikarenakan perbuatan tersebut dianggap sia-sia dikarenakan tidak akan ditindak lanjuti oleh para penegak hukum.

Secara garis besar pertanggungjawab para pelaku usaha terdapat 3 yaitu dengan memberikan kompensasi kepada konsumen, pencegahan dan penyebaran resiko yang mencakup dalam hal penggantian rugi karena kerusakan, penggantian rugi karena pencemaran, penggantian rugi karenakonsumsi barang tersebut.

Mengenai jalur penyelesaian sengketa terdapat 2 metode yaitu dengan metode penal (peradilan) dan non penal (di luar peradilan) . Mengenai penyelesaian melalui jalur di luar pengadilan dapat ditempuh melalui kesepakatan musyawarah atau melalui lembaga yang diberi wewenang untuk menyelesaikan

permasalahan antara pelaku usaha dan konsumen yakni BPSK. Dalam hal ini, pihak konsumen membawa bukti berupa struk lalu dari hasil musyawarah ini akan diberikan suatu pengembalian yang seupenuhnya sesuai yang tertera dalam struk.

Mengenai penyelesaian penal (peradilan) dapat ditempuh dengan melaporkan kepada pihak yang berwajib untuk selanjutnya diproses ke jalur hukum.

D. PENUTUP

Kesimpulan

1. Pihak selaku konsumen telah dirugikan dengan tidak mendapatkan haknya yaitu uang kembalian, tetapi mereka enggan memperlakukan hal tersebut dikarenakan nominal yang kecil. Mengenai perlindungan hukum konsumen terkait kerugian tersebut telah diatur pada UUPK Pasal empat, pihak pelaku usaha dapat dikatakan tidak memenuhi kewajibannya yang telah diatur pada pasal tujuh huruf a maka dalam hal ini pihak pelaku usaha wajib mengganti kerugian konsumen
2. Mengenai penyelesaian akibat kurangnya uang kembalian yang menimbulkan kerugian pada konsumen ini agar lebih efektif dapat melalui musyawarah antara pihak pelaku usaha dengan konsumendengan meminta agar memberi ganti kerugian. Apabila tidak terjadi kesepakatan, pihak konsumen dapat melaporkan kejadian ini ke BPSK dengan melampirkan bukti bukti yang terkait.

Saran

1. Pihak pelaku usaha retail harus menyediakan kembalian uang receh mengingat terdapat banyak nominal harga yang ganjil
2. Menyediakan pembayaran non tunai yang efektif seperti qr code, debit card(Listyani et al., 2018)
3. Pemerintah melakukan penyuluhan mengenai pentingnya mengenai apa saja hak dan kewajiban para pelaku usaha dan konsumen melalui media atau berita
4. Sebagai konsumen jangan takut dan ragu untuk berkomentar apalagi terjadi kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha
5. Pelaku usaha memberikan sanksi kepada para pegawainya apabila timbul *complaint* dari konsumen

DAFTAR PUSTAKA

- Ade, N. (2020). *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pengalihan Uang Kembalian Oleh Pelaku Usaha Indomaret Di Kabupaten Tegal*. Universitas Pancasakti Tegal.
- Anam, C. (2018). E-money (Uang Elektronik) Dalam Perspektif Hukum Syari'ah. *Qawānīn*, 2(1), 288214.
- Dzikrulloh, D. (2018). Optimalisasi Bisnis Pondok Peantren Dengan Elektronisasi Sistem Pembayaran Studi Kasus Pondok Pesantren Nurul Amanah Bangkalan. *Wacana Equilibrium (Jurnal Pemikiran Penelitian Ekonomi)*, 6(02), 1–8.
- Fachrian, R. S., Hidayat, A. R., & Fawzi, R. (2020). Analisis Hukum Islam

- terhadap Penarikan Uang Kembalian untuk Program Donasi. *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah*, 6(2), 115–117.
- Listyani, H. T., Handojo, A., & Palit, H. N. (2018). Simulasi transaksi pembayaran online dengan studi kasus kantin Universitas Kristen Petra. *Jurnal Infra*, 6(1), 56–62.
- Nurul Pratiwi, N. P. (2020). *Pengalihan Uang Kembalian Pada Transaksi Di Indomaret Kecamatan Bara Kota Palopo: Perspektif Hukum Ekonomi Syariah*. Institut agama islam Negeri (IAIN Palopo).
- Kitab undang – undang hukum perdata tentang perlindungan konsumen
Rosmawati, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet.pertama, PT Prenadamedia Group, Jakarta