

**TINJAUAN YURIDIS PENGALIHAN UANG KEMBALIAN
KONSUMEN KE DALAM BENTUK DONASI OLEH PELAKU
USAHA DI ALFAMART KABUPATEN ENDE**

SKRIPSI



**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir Dan Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

OLEH

YUSRIL IDRIS HMK

NIM:2019110864

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM DAN SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS FLORES
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**TINJAUAN YURIDIS PENGALIHAN UANG KEMBALIAN KONSUMEN
KE DALAM BENTUK DONASI OLEH PELAKU USAHA DI ALFAMART
KABUPATEN ENDE**

SKRIPSI

DISUSUN OLEH

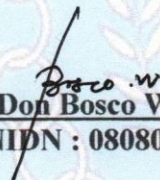
**YURSIL IDRIS HMK
NIM : 2019110864**

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II



Yohanes Don Bosco Watu, S.H., M.H
NIDN : 0808087301


Christina Bagenda, S.H., M.H
NIDN: 082 303 6701

**Dekan Fakultas Hukum dan
Sosial Humaniora
Universitas Flores**

**Ketua Program Studi Ilmu Hukum
Universitas Flores**


Christina Bagenda, S.H., M.H
NIDN: 082 303 6701


Hendyikus Haipon, S.H., M.Hum
NIDN : 081 211 7801

LEMBAR PENGESAHAN

**TINJAUAN YURIDIS PENGALIHAN UANG KEMBALIAN KONSUMEN
KE DALAM BENTUK DONASI OLEH PELAKU USAHA DI ALFAMART
KABUPATEN ENDE**

SKRIPSI


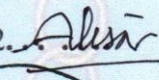
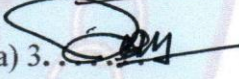

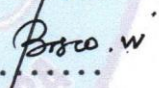
Telah Dipertanggungjawabkan Dihadapan Penguji Skripsi
Pada Tanggal : 21 Februari 2024

DI SUSUN OLEH :

YUSRIL IDRIS HMK

NIM: 2019110864

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

1. Berdanus Basa Kelen, S.H.,M.Hum (Ketua) 1. 
2. Maria Alberta Liza Quintarti, S.H.,M.Hum (Sekretaris) 2. 
3. Kosmas Minggu, S.H.,M.Hum (Anggota) 3. 
4. Christina Bagenda, S.H.,M.H (Anggota) 4. 
5. Yohanes Don Bosco Watu, S.H.,M.H (Anggota) 5. 

MENGESAHKAN

Dekan

Ketua

Fakultas Hukum Dan Sosial Humaniora

Program Studi Ilmu Hukum

Universitas Flores

Universitas Flores



Christina Bagenda, S.H.,M.H
NIDN : 0823036701



Hendy Kus Haipon, SH.,M.Hum
NIDN : 0812117801

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Yusril Idris HMK

Nim : 2019110864

Fakultas : Hukum dan Sosial Humaniora

Program Studi : Ilmu Hukum

Perguruan Tinggi: Universitas Flores

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah/Skripsi yang berjudul **“TINJAUAN YURIDIS PENGALIHAN UANG KEMBALIAN KONSUMEN KE DALAM BENTUK DONASI OLEH PELAKU USAHA ALFAMARTDI KABUPATEN ENDE”** merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan oleh siapapun dalam memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi manapun. Apabila ada kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Ende, Februari 2024



YUSRIL IDRIS HMK
NIM : 2019110864

MOTTO

“Jaminan keselamatan konsumen, uang kembalian adalah hak anda.”

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karya tulis ini Penulis persembahkan kepada:

1. AyahIdris Hartono dan Mama Sarifa Aksa yang telah memberikan cinta dan kasih sayang serta dukungan dan do'a sehingga penulis bisa berkuliah hingga sejauh ini dan berjanji akan memberikan kebahagiaan bagi mereka dengan kesuksesan.
2. Kak Yanto, Kak Yayan, dan Kak Ruth yang selalu menasehati serta memotifasi seorang adik dan tidak mengenal kata lelah terima kasih untuk kalian.
3. Almamater tercinta Universitas Flores

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan ke hadirat Tuhan pemilik semesta alam atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga Penulis dapat melaksanakan dan merampungkan penyusunan karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul **“TINJAUAN YURIDIS PENGALIHAN UANG KEMBALIAN KONSUMEN KE DALAM BENTUK DONASI OLEH PELAKU USAHA DI ALFAMARTKABUPATEN ENDE”** dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum dan Sosial Humaniora, Universitas Flores.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini belum sempurna dan dalam penyusunan skripsi ini Penulis mengalami kesulitan dan rintangan. Namun, berkat bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yaitu Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum dan Sosial Humaniora Universitas Flores, serta praktisi hukum lainnya, skripsi ini dapat diselesaikan meskipun masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki.

Pada kesempatan ini pula Penulis menghaturkan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Rektor Universitas Flores Dr. Wilybrodus Lanamana, S.E., M.M. Abeserta jajarannya yang telah memberikan perhatian besar demi perkembangan pendidikan di Universitas Flores.
2. Ibu Christina Bagenda, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum dan Sosial Humaniora Universitas Flores sekaligus Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada Penulis sejak awal pemilihan judul dan senantiasa memberikan dukungan dan usul saran kepada Penulis selama proses bimbingan skripsi ini berjalan.
3. Bapak Agustinus F. Paskalino Dadi, S.Fil., M.Hum, selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Hukum dan Sosial Humaniora Universitas Flores
4. Ibu Ernesta Arita Ari, S.H., M.Hum, selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Hukum dan Sosial Humaniora Universitas Flores

5. Ibu Gratiana Sama, S.Pd., M.Hum, selaku Wakil Dekan 3 Fakultas Hukum dan Sosial Humaniora Universitas Flores.
6. Bapak Hendrikus Haipon, S.H., M.Hum, selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum dan Sosial Humaniora Universitas Flores.
7. Ibu Sumirahayu Sulaiman, S.H., M.Hum., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum dan Sosial Humaniora Universitas Flores
8. Bapak Yohanes Don Bosco Watu, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan motivasi dan bimbingan serta usul dan saran selama proses bimbingan skripsi ini berjalan.
9. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum dan Sosial Humaniora, Universitas Flores yang telah memberikan ilmu akademik dalam bidang hukum selama mengikuti proses perkuliahan.
10. Bapak dan Ibu Pegawai Program Studi Ilmu Hukum khususnya, dan Universitas Flores umumnya, yang telah dengan penuh pengabdian melayani dan melancarkan semua urusan administrasi.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan semuanya, yang telah membantu baik moril dan materil kepada Penulis. Semoga amal kebaikan semua pihak yang telah membantu Penulis dibalas dengan selayak-layaknya oleh Tuhan Yang Maha Baik.

Disertai do'a dan harapan, Penulis mempersembahkan karya ilmiah dalam bentuk skripsi ini. Ketidak sempurnaan yang terjadi, akan menjadi pelajaran bagi Penulis dalam menyusun karya-karya ilmiah berikutnya.

Ende, Februari 2024

Penulis

ABSTRAK

YUSRIL IDRIS HMK, NIM:2019110864, TINJAUAN YURIDIS PENGALIHAN UANG KEMBALIAN KONSUMEN KE DALAM BENTUK DONASI OLEH PELAKU USAHA ALFAMARTDI KABUPATEN ENDE.

Di dalam praktiknya sering kali tindakan dari pelaku usaha tanpa disadari merugikan konsumen yaitu uang kembalian tidak dikembalikan melainkan dialihkan dalam bentuk uang sumbangan atau donasi yang dimana di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 bagian (b) Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan tentang kewajiban pelaku usaha adalah “memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”.

Permasalahan pada skripsi ini yaitu tentang prosedur pengalihan uang kembalian konsumen di Alfamart Kabupaten Ende serta hambatan dan solusi uang kembalian konsumen dalam bentuk donasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah hukum normatif. Pendekatan masalah dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan menggunakan bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Pengumpulan data dilakukan dengan prosedur studi kepustakaan dan penelusuran sejumlah artikel sebagai bahan bacaan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Analisis data menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian dipaparkan dengan menggunakan uraian hasil secara sistematis dan logis.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, Pengalihan uang kembalian konsumen dalam perjanjian jual-beli pada Alfamart di Kabupaten Ende baik berupa sumbangan di donasikan melalui pundi amal tanpa sepengetahuan konsumen adalah cacat kehendak dan juga digolongkan sebagai paksaan sebab konsumen tidak dinyatakan keikhlasan maupun persetujuannya atas apa yang dilakukan oleh pelaku usaha yang dengan alasan bahwanya tidak adanya uang koin atau uang pecahan kecil. hambatan yang terjadi dengan kembalian uang konsumen dalam bentuk donasi di Alfamart Kabupaten Ende yaitu yang mana adanya oknum dari pegawai Alfamart yang tidak jujur di dalam pengembalian uang yang dimana tidak ditanyakan terlebih dahulu kepada konsumen tentang donasi yang ada di sistem dengan alasan bahwa mereka tidak memiliki uang receh atau koin untuk dikembalikan kepada konsumen, kemudian kurangnya informasi yang diberikan kepada konsumen terkait dengan uang sumbangan yang diberikan konsumen kepada pelaku usaha yang tidak transparan dalam pelaporan atau informasi terkait sumbangan tersebut, dan menjawab dari hambatan tersebut terdapat beberapa solusi yang dimana Sumber Daya Manusia (SDM) atau kasir Alfamart harus melaksanakan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur).

Kata Kunci: Konsumen, Sumbangan, Uang Kembalian.

ABSTRAK

YUSRIL IDRIS HMK, NIM:2019110864, TINJAUAN YURIDIS PENGALIHAN UANG KEMBALIAN KONSUMEN KE DALAM BENTUK DONASI OLEH PELAKU USAHA ALFAMARTDI KABUPATEN ENDE.

In practice, the actions of business actors often unwittingly harm consumers, namely that money is not returned but is diverted in the form of donations or donations, which is stated in Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Article 7, part (b) concerning Protection. Consumers explain that the obligations of business actors are "to provide correct, clear and honest information regarding the condition and guarantee of goods and/or services as well as providing explanations of use, repair and maintenance". The problem in this thesis is about the procedure for transferring consumer money back at Alfamart, Ende Regency as well as obstacles and solutions for consumer money back in the form of donations. The type of research used is normative law. The problem approach in this research uses a normative juridical approach using secondary legal materials and tertiary legal materials. Data collection was carried out using literature study procedures and searching a number of articles for reading material that was relevant to the problem under study. Data analysis uses qualitative methods. The research results are presented using a systematic and logical description of the results.

Based on the results of research and discussion, the transfer of consumer money back in a sales and purchase agreement at Alfamart in Ende Regency, whether in the form of donations donated through charity funds without the consumer's knowledge, is a defect of will and is also classified as coercion because the consumer is not expressed in sincerity or consent to what is being done. by business actors for the reason that they do not have coins or small denominations. The obstacle that occurs with returning consumer money in the form of donations at Alfamart, Ende Regency is that there are Alfamart employees who are dishonest in returning money, who do not ask consumers first about donations in the system on the grounds that they do not have the money. change or coins to be returned to consumers, then there is a lack of information given to consumers regarding the money donated by consumers to business actors who are not transparent in reporting or information related to these donations, and to answer these obstacles there are several solutions where Human Resources (HR) or Alfamart cashiers must carry out in accordance with the SOP (Standard Operating Procedure).

Keywords: Consumers, Donations, Money Back.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Ruang Lingkup Masalah	9
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Tujuan Penelitian	9
1.4.2 Manfaat Penelitian	9
1.5 Metode Penelitian.....	10
1.5.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	10
1.5.2. Sumber Data.....	11
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	12
1.5.4 Analisis Data	12
1.6 Lokasi Penelitian	13

1.7	Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		14
2.1	Pengertian Konsumen.....	14
2.1.1	Pengertian Konsumen	14
2.1.2	Hak dan Kewajiban Konsumen	18
2.1.3	Pengertian Perlindungan Konsumen.....	20
2.1.4	Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	25
2.1.5	Pengertian Pelaku Usaha	30
2.1.6	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	31
2.1.7	Donasi	33
BAB III PROSEDUR PENGALIHAN UANG KEMBALIAN KONSUMEN DI ALFAMART KABUPATEN ENDE		36
3.1.	Prosedur pengalihan uang kembalian oleh pelaku usaha terhadap konsumen.....	36
3.2	Jenis-jenis hak konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	38
3.3	Hubungan hukum transaksi antara pelaku usaha dan konsumen	40
3.4	Pelaksanaan kegiatan donasi oleh waralaba Alfamart.....	41
BAB IV HAMBATAN SOLUSI PENGEMBALIAN UANG KEMBALIAN TRANSAKSI DI ALFAMART KABUPATEN ENDE		43
4.1	Hambatan Pengalihan Uang KembalianKonsumen	45
4.1.1	Penyalahgunaan uang donasi konsumen untuk kepentingan pribadi pegawai (oknum).....	45
4.1.2	Penyampaian Informasi Yang Kurang Seimbang Dari Pegawai Alfamart	45
4.1.3	Kurangnya Ketersediaan Uang Kembalian Pecahan Koin	46
4.1.4	Belum adanya Undang-Undang atau Peraturan yang konkret mengenai Pengalihan Uang Kembalian yang dijadikan Donasi	46

4.1.5 Kurangnya Edukasi Yang Diberikan Kepada Konsumen Terkait Program Donasi.....	48
4.1.6 Pelaporan Penyelenggaraan Program Donasi Yang Kurang Transparan	48
4.2 Solusi mengenai hambatan atas pengalihan uang kembali konsumen	49
BAB V PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	