

## BAB IV

### PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

#### A. Paparan Data

##### 1. Gambaran Umum Kecamatan Pongkok

Kabupaten Blitar merupakan kabupaten yang terletak di pulau Jawa bagian timur. Merupakan salah satu kabupaten dari 38 kabupaten/kota yang membagi habis wilayah provinsi Jawa Timur, berada di pesisir Samudera Indonesia. Kecamatan Pongkok merupakan salah satu dari 22 kecamatan yang ada di Kabupaten Blitar.

Secara administrasi, Kecamatan Pongkok terbagi menjadi 15 Desa (tidak ada kelurahan).<sup>103</sup> Kecamatan Pongkok secara geografis mempunyai luas 103,83 km<sup>2</sup>. Adapun tinggi rata-rata 162 m diatas permukaan laut. Prosentase luas wilayah kecamatan Pongkok terhadap luas Kabupaten Blitar sebesar 6,54%. Curah hujan rata-rata 102 mm/tahun. Adapun batas-batas Kecamatan Pongkok adalah sebagai berikut:

- 1) Sebelah utara : Kabupaten Kediri.
- 2) Sebelah selatan : Kecamatan Srengat.
- 3) Sebelah barat : Kecamatan Udanawu.

---

<sup>103</sup> Badan Pusat Statistik Kabupaten Blitar, “*Kecamatan Pongkok dalam Angka 2019*”, dalam [www.blitarkab.go.id](http://www.blitarkab.go.id) diakses pada 19 Oktober 2020

4) Sebelah timur : Kecamatan Nglegok

## 2. Deskripsi Lokasi Penelitian

### a. Toko Grosir “Rizki Barokah”

Toko “Rizki Barokah” merupakan salah satu usaha bidang perdagangan yang berada di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar. Posisi toko ini berada di sebelah timur jalan raya dan menghadap ke arah barat. Keadaan sekitar toko ini pun sangat menunjang kegiatan operasionalnya, sebab lokasinya yang strategis berada dekat dengan jalan raya, sehingga memudahkan pelaku usaha untuk memperoleh banyak konsumen.<sup>104</sup>

Sistem penjualan yang digunakan di toko ini yaitu sistem grosir, yang mana harga produknya tentu lebih murah dibanding toko biasa lainnya. Adapun produk yang dijual di toko ini beraneka ragam, antara lain:

- 1) Makanan, meliputi: snack, roti, sosis, mie instan, kerupuk, dsb.
- 2) Minuman, meliputi: air mineral, susu, teh dan kopi instan, es krim, dsb.
- 3) Bahan makanan, meliputi: beras, gula, mentega, tepung, dsb.
- 4) Perlengkapan mandi, meliputi: sabun, shampo, pasta gigi, dan sikat gigi.
- 5) Obat-obatan dan rokok.

---

<sup>104</sup> Hasil observasi di Toko Rizki Barokah Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 20 Oktober 2020 pukul 08:00 WIB.

Terkait sejarah berdirinya Toko Rizki Barokah, peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pemilik toko, yaitu Bu Binti. Beliau memaparkan secara singkat sebagai berikut:

Begini mbak, dulu berawal dari latar belakang saya beserta suami saya yang dulunya bekerja sebagai sales jajan, berkeliling tiap toko, lalu lambat laun kami sedikit-sedikit punya modal untuk buka toko sendiri. Akhirnya di tahun 2010 kami memulai buka toko grosir sendiri, dengan mengontrak di sebuah toko kecil. Kemudian tahun 2016 kami pindah ke toko yang lebih besar dan alhamdulillah sudah tidak ngontrak lagi. Jadi bisa nambah stok dagangan lebih banyak lagi.<sup>105</sup>

Selama kurang lebih 6 tahun dimulai dari tahun 2010-2016, Toko Rizki Barokah terus mengalami perkembangan, sehingga mampu mengembangkan usahanya dengan membeli tanah beserta toko yang lebih besar dari sebelumnya. Meskipun banyak persaingan usaha yang bergerak di bidang yang sama, namun toko ini tetap konsisten dan memiliki banyak konsumen. Hingga saat ini toko tersebut memiliki 3 karyawan dan rencananya akan menambah 1 karyawan lagi.

Kemudian peneliti bertanya mengenai pemilihan nama toko “Rizki Barokah”. Pak Mu’in selaku suami Bu Binti sekaligus pemilik toko, menjawab sebagai berikut:

Jadi nama Rizki itu diambil dari nama anak pertama saya, terus saya tambahi barokah gitu, yang artinya semoga toko ini

---

<sup>105</sup> Hasil wawancara dengan Bu Binti selaku pelaku usaha Toko Rizki Barokah di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 21 Oktober 2020.

mendapat rezeki yang melimpah dan diberkahi oleh Yang Di Atas.<sup>106</sup>

Ternyata nama toko ini terinspirasi dari nama anak pertamanya yang bernama Rizki. Untuk waktu operasionalnya, toko ini buka setiap hari pukul 05:30 WIB – 20:00 WIB. Kecuali hari Minggu yang hanya buka setengah hari, yakni pukul 05:30 WIB – 12:00 WIB.

Dengan banyaknya transaksi jual beli yang dilakukan, tidak jarang konsumen membayar dengan uang yang tidak pas, sehingga membutuhkan uang kembalian. Biasanya pemilik toko menukar uang kembalian dengan permen jika kesulitan mencari uang receh. Dari fenomena tersebut lah yang menjadi dasar peneliti untuk memilih Toko Rizki Barokah sebagai salah satu lokasi / obyek penelitian.

b. Toko Kelontong “Bu Asih”

Toko kelontong merupakan toko yang menjual bahan dan barang keperluan rumah tangga. Seperti halnya toko yang dimiliki oleh Bu Asih ini, yang terletak di Kecamatan Ponggok. Adapun berbagai produk yang dijual tersebut meliputi bahan masakan seperti sayur-sayuran, beras, gula, dan kebutuhan dapur lainnya.<sup>107</sup>

Toko ini telah berdiri sejak lama, dan tetap konsisten beroperasi hingga saat ini. Berikut pemaparan singkat dari Bu Asih:

Sudah dari tahun 1995 mbak, dulu saya jualan mainan anak-anak, sembako, ya sayuran. Pagi sebelum subuh itu suami yang

---

<sup>106</sup> Hasil wawancara dengan Pak Mu'in selaku pelaku usaha Toko Rizki Barokah di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 21 Oktober 2020.

<sup>107</sup> Hasil observasi di Toko Kelontong “Bu Asih” Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 20 Oktober 2020

belanja sayuran ke pasar. Jadi dari pagi jam 5-an sudah buka toko ini sampai malam. Nggak mesti waktunya, kalau ngantuk ya ditutup.<sup>108</sup>

Dengan dibantu oleh Pak Suyono selaku suami dari Bu Asih, sekitar 25 tahun toko kelontong ini tetap eksis beroperasi di Kecamatan Ponggok. Sebagai salah satu toko penyedia bahan masakan, tentu saja toko ini selalu ramai, terutama pada pagi hari. Konsumen yang berbelanja kebanyakan berasal dari satu kecamatan, dan mayoritas dari kalangan ibu-ibu.<sup>109</sup>

Sesuai dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, toko kelontong milik Bu Asih juga sering menerapkan penukaran uang kembalian konsumen dengan barang. Ketika konsumen membutuhkan uang kembalian, Bu Asih selaku pelaku usaha sering menawarkan barang lain seperti bumbu penyedap, sabun, serta barang lainnya, untuk ditukar sebagai pengganti uang kembalian konsumen.

c. Toko Surya Plastik

Toko Surya Plastik merupakan salah satu distributor peralatan dan perlengkapan rumah tangga, yang terletak di Jl. Raya Kediri-Blitar, Dsn. Semanding Ds. Kawedusan Kecamatan Ponggok. Toko ini merupakan cabang dari CV. Suryamas Plastindo di Kecamatan Srengat.

Produk yang dijual pun bermacam-macam, antara lain: aneka

---

<sup>108</sup> Hasil wawancara dengan Bu Asih selaku pelaku usaha Toko Kelontong di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 22 Oktober 2020

<sup>109</sup> Hasil observasi di Toko Kelontong “Bu Asih” Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 20 Oktober 2020

plastik, gerabah dapur, perabotan rumah tangga, serta alat pertanian.<sup>110</sup> Selain melayani pembelian secara langsung, toko ini juga melayani pembelian produk secara online. Untuk pembelian secara online, dapat kita temukan di beberapa *marketplace* seperti *shopee*, *tokopedia*, dan *bukalapak*.

Bu Sopik selaku kasir sekaligus karyawan yang paling awal bekerja di toko ini, memaparkan secara singkat terkait gambaran umum Toko Surya Plastik:

Bosnya toko ini namanya Pak Candra, orangnya jarang mantau langsung kesini, tapi tiap hari ya selalu komunikasi lewat telepon, nanya laporan. Awalnya dulu mulai berdiri tahun 2013, sampai sekarang di cabang ponggok sini sudah ada 4 karyawan.<sup>111</sup>

Untuk waktu operasionalnya, toko ini dibuka mulai jam 08.00 WIB sampai jam 21.00 WIB setiap harinya. Toko ini lumayan luas, lengkap dan tidak sepi pengunjung. Dengan banyaknya transaksi yang dilakukan, konsumen sering kali membayar belanjaan dengan uang yang tidak pas.

Kemudian pelaku usaha mengaku bahwa jika kesulitan mencari uang receh, maka terpaksa ia menukar uang kembalian konsumen dengan permen.<sup>112</sup> Hal ini tentu sesuai dengan permasalahan yang diangkat peneliti, yaitu tentang pandangan dan sikap konsumen terhadap penukaran uang kembalian dengan barang.

---

<sup>110</sup> Hasil observasi di Toko Surya Plastik Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 01 November 2020.

<sup>111</sup> Hasil wawancara dengan Bu Sopik selaku pelaku usaha di Toko Surya Plastik Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 03 November 2020.

<sup>112</sup> *Ibid.*

### 3. Hasil Wawancara

Peneliti menentukan 3 titik pelaku usaha secara acak sebagai bahan perbandingan di Kecamatan Ponggok. Kemudian peneliti menyiapkan garis besar mengenai hal-hal yang akan ditanyakan kepada pihak informan, yaitu kepada 15 konsumen dan 3 pelaku usaha yang pernah saling bertransaksi, serta mengalami fenomena penukaran uang kembalian dengan barang. Sehingga di masing-masing toko, ada 5 konsumen yang diwawancarai.

#### a. Wawancara di Toko Rizki Barokah

Lokasi penelitian pertama dilakukan di toko Rizki Barokah, dengan informan pertama dari pihak pelaku usaha yaitu Bu Binti. Adapun wawancara yang dilakukan perihal bagaimana praktik penukaran uang kembalian konsumen dengan barang. Bu Binti menjelaskan sebagai berikut:

Ya memang di sini pembeli sering membayar pakai uang yang tidak pas, jadi untuk uang kembaliannya misalkan saya kehabisan stok uang receh ya saya tukar permen, mbak. Biasanya uang senilai Rp.100,- saya tukar dengan 1 buah permen, kadang uang Rp. 500,- ditukar 3 buah permen, tergantung merk permennya juga. Kadang malah pembelinya sendiri yang minta uang kembaliannya ditukar jajan, atau dimasukkan kotak amal.<sup>113</sup>

Selanjutnya peneliti menanyakan tentang apa saja alasan pelaku usaha tersebut menukar uang kembalian konsumen dengan barang. Lalu Bu Binti menyatakan: “Pas kami gak punya receh, atau

---

<sup>113</sup> Hasil wawancara dengan Bu Binti selaku pelaku usaha Toko Rizki Barokah di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 21 Oktober 2020.

pas pembeli yang minta sendiri uang kembaliannya diganti permen/jajan.”<sup>114</sup>

Diakui oleh pihak pelaku usaha bahwa sebelum menukar uang kembalian dengan barang, terkadang ia memberi informasi terlebih dahulu kepada konsumen. Seperti yang dipaparkan oleh Bu Binti:

Saya konfirmasi dahulu sama pembeli, uang kembaliannya diganti permen ya, maaf gak ada receh. Gitu mbak, kadang juga langsung saya ganti permen itu pembeli sudah maklum.<sup>115</sup>

Terkait jenis barang apa saja yang biasa ditukar sebagai uang kembalian, pelaku usaha menjelaskan bahwa untuk uang kembalian yang nominalnya kurang dari Rp. 500,- biasanya diganti barang berupa permen. Ada pula jajan/snack tergantung permintaan konsumen.

Selanjutnya peneliti menanyakan pendapat pelaku usaha mengenai setuju tidaknya penukaran uang kembalian dengan barang untuk dijadikan kebiasaan (adat) dalam transaksi jual beli. Bu Binti berpendapat:

Ya dari awal toko ini dirintis pun kalau gak punya uang receh, memang biasa nukar uang kembalian sama permen. Sebenarnya agak gak setuju mbak, harusnya uang kembaliannya gak usah diganti permen/jajan. Keuntungan bagi saya pun juga gak seberapa. Tapi ya karena keadaan pas kehabisan uang receh jadi terpaksa diganti permen.<sup>116</sup>

---

<sup>114</sup> *Ibid.*

<sup>115</sup> *Ibid.*

<sup>116</sup> *Ibid.*



Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa walaupun pihak pelaku usaha kurang setuju apabila praktik penukaran uang kembalian dengan barang dapat dijadikan kebiasaan (adat) dalam bertransaksi jual beli, namun pihak usaha terpaksa tetap melakukannya karena keterbatasan stok uang receh.

Kemudian peneliti menanyakan tentang bagaimana tindakan pelaku usaha jika konsumen tidak terima terhadap penukaran uang kembalian dengan barang. Pak Mu'in menjawab:

Dulu sempat ada pembeli yang protes, gak mau uang kembaliannya Rp. 400,- diganti permen. Terus saya jelaskan kalau gak ada receh, akhirnya dia minta uang kembaliannya dimasukkan ke kotak amal saja. Habis itu saya masukkan uang kotak amal jadinya mbak. Kalau sekarang sudah jarang yang protes, hampir gak ada.<sup>117</sup>

Terlepas dari benar tidaknya tindakan penukaran uang kembalian dengan barang tersebut, ternyata pihak pelaku usaha tidak mengetahui adanya hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Bu Binti dan Pak Mu'in mengaku tidak tahu bahwa terdapat Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Wawancara berikutnya dilakukan kepada 5 konsumen yang pernah atau sedang belanja di toko Rizki Barokah. Peneliti bertanya mengenai pandangan dan sikap konsumen terhadap penukaran uang kembalian dengan barang. Peneliti juga menggali informasi terkait kepuasan, keikhlasan, dan kerugian yang dirasakan konsumen ketika

---

<sup>117</sup> Hasil wawancara dengan Pak Mu'in selaku pelaku usaha Toko Rizki Barokah di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 21 Oktober 2020

uang kembaliannya ditukar dengan barang. Kemudian jawaban konsumen sebagai berikut.

Konsumen pertama yaitu Pak Bibit, Umur 49 Tahun, Pekerjaan Buruh, Alamat di Ds. Jatilengger Kec. Ponggok, berpendapat:

*Nggih nate, biasane barange niku permen. Susuk e mboten sampek Rp. 500 kok. Kulo setuju mawon mbak, lek ne mboten enten susuk nggih mboten nopo-nopo digantos permen. Manut nerimo mawon. Mboten protes kulo.*<sup>118</sup>

Dalam Bahasa Indonesia diartikan:

Iya pernah, biasanya barangnya itu ya permen. Uang kembaliannya tidak sampai Rp. 500 kok. Saya setuju saja mbak, kalau tidak ada uang kembalian ya tidak apa-apa diganti permen. Nurut nerima saja. Tidak protes saya.

Pendapat tersebut menunjukkan bahwa konsumen setuju apabila uang kembaliannya ditukar dengan barang, kemudian sikap konsumen yaitu diam dan membiarkan saja tanpa melakukan protes.

Konsumen kedua yaitu Dwi Rahayu, Umur 22 Tahun, Pekerjaan Karyawan Swasta, Alamat di Ds. Maliran Kec. Ponggok, berpendapat:

Aku sih gak setuju aslinya mbak, lebih puas dikasih uang, biar pun cuman ratusan perak. Paling sering ya di bawah Rp. 500. Tapi aku nggak mau ribet mbak orangnya, belanja juga terburu-buru kok. Jadi sikapku ya diam, dibiarkan saja gak ambil pusing.<sup>119</sup>

---

<sup>118</sup> Hasil wawancara dengan Pak Bibit selaku Konsumen Toko Rizki Barokah di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 21 Oktober 2020

<sup>119</sup> Hasil wawancara dengan Dwi Rahayu selaku Konsumen Toko Rizki Barokah di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 21 Oktober 2020

Konsumen ketiga yaitu Bu Enggar, Umur 30 tahun, Pekerjaan Karyawan Swasta, Alamat di Ds. Sumbernanas Kec. Ponggok, berpendapat:

Kalau memang bener nggak ada uang receh ya saya agak maklum kalau dikasih kembalian permen, tapi kalau penjualnya bohong itu baru saya nggak terima. Bilangnya nggak ada uang receh, tapi ternyata punya. Lha kalau itu saya tidak setuju. Kalau ditanya puas ikhlasnya, jujur saya nggak terlalu puas dan nggak ikhlas. Tapi saya belum pernah protes kok selama belanja disini.<sup>120</sup>

Konsumen ke-empat yaitu Pak Karyo Utomo, Umur 55 tahun, Pekerjaan Dagang, Alamat di Ds. Bendo Kec. Ponggok, berpendapat:

Dulu saya pernah beli rokok disini, terus uang kembaliannya harus e Rp. 500,- lha pas gak ada receh, terus diganti permen. Kurang puas karena saya nggak doyan permen mbak. Tapi saya biarkan nggak protes.<sup>121</sup>

Konsumen ke-lima yaitu Bu Widya, Umur 42 tahun, Pekerjaan PNS, Alamat di Ds. Jatilengger Kec. Ponggok. Bu Widya berpendapat:

Menurut ku ya, harusnya penjual itu tanggung jawab ngasih uang kembalian, bukan permen atau sejenisnya. Itu sama aja penjualnya nyari untung, orang kita nggak ingin beli permen kan. Sayang banget mbak kalau nominalnya Rp. 500,- sampai Rp.1000,- terus ditukar sama permen gitu, harusnya tetap dikasih uang. Nggak ikhlas nggak puas sebetulnya. Kalau disini jarang ya sampai Rp.500,- ke atas, yang sering ya recehan di bawah Rp. 500,- diganti permen. Tapi aku sendiri juga males kalau protes, soalnya cuma uang receh kok dibesar-besarkan. Malu juga mbak.<sup>122</sup>

---

<sup>120</sup> Hasil wawancara dengan Bu Enggar selaku Konsumen Toko Rizki Barokah di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 21 Oktober 2020

<sup>121</sup> Hasil wawancara dengan Pak Karyo Utomo selaku Konsumen Toko Rizki Barokah di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 21 Oktober 2020

<sup>122</sup> Hasil wawancara dengan Bu Widya selaku Konsumen Toko Rizki Barokah di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 21 Oktober 2020

Selanjutnya peneliti bertanya kepada konsumen, apakah sebelum menukar uang kembalian dengan barang, pelaku usaha memberi informasi terlebih dahulu atau langsung ditukar saja. Kemudian 3 konsumen yaitu Pak Bibit, Dwi Rahayu, dan Pak Karyo Utomo kompak menjawab “iya”. Sedangkan Bu Enggar dan Bu Widya mengaku jika pelaku usaha biasanya langsung menukar uang kembalian dengan permen tanpa pemberitahuan.

Pertanyaan berikutnya yaitu tentang pendapat konsumen mengenai setuju tidaknya penukaran uang kembalian dengan barang untuk dijadikan kebiasaan (adat) dalam transaksi jual beli. Pak Bibit menjawab setuju, sedangkan 4 konsumen lainnya menjawab tidak setuju. Berikut jawaban dari Dwi Rahayu:

Kalau terus-terusan jadi kebiasaan ya kurang setuju, karena kita nggak selalu butuh permen kan, baiknya ya penjual itu menyediakan stok uang receh yang banyak.<sup>123</sup>

Senada dengan jawaban sebelumnya, Bu Enggar menjawab: “Nggak setuju mbak, kalau uang kembalian diganti barang lain terus jadi kebiasaan tiap transaksi ya saya sebagai konsumen lama-lama rugi juga.”<sup>124</sup>

Berikutnya Bu Widya berpendapat:

Jelasnya nggak setuju kalau dijadikan adat, sebisa mungkin pelaku usaha itu harus menyediakan uang receh untuk uang

---

<sup>123</sup> Hasil wawancara dengan Dwi Rahayu selaku Konsumen Toko Rizki Barokah di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 21 Oktober 2020

<sup>124</sup> Hasil wawancara dengan Bu Enggar selaku Konsumen Toko Rizki Barokah di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 21 Oktober 2020

kembalian, soalnya bisa saja uang kembalian itu digunakan belanja lagi sama konsumen.<sup>125</sup>

Selanjutnya peneliti bertanya mengenai pengetahuan konsumen terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal yang menarik ditemukan, ternyata para konsumen yang peneliti wawancarai tersebut tidak mengetahui adanya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999.

b. Wawancara di Toko Kelontong “Bu Asih”

Lokasi penelitian kedua dilakukan di toko kelontong milik Bu Asih, dengan informan pertama dari pihak pelaku usaha yaitu Bu Asih. Adapun wawancara yang dilakukan perihal bagaimana praktik penukaran uang kembalian konsumen dengan barang. Bu Asih menjelaskan sebagai berikut:

Kalau saya nggak punya receh Rp.500,- biasanya saya tawari royco, micin, trasi, permen, tergantung apa saja mintanya pembeli. Biasanya pembeli sendiri yang minta uang kembaliannya diganti sesuatu. Paling sering ya bumbu penyedap itu kalau ibu-ibu.<sup>126</sup>

Selanjutnya peneliti menanyakan tentang apa saja alasan pelaku usaha tersebut menukar uang kembalian konsumen dengan barang. Lalu Bu Asih menjawab:

Alasannya memang nggak ada uang receh. Biasanya saya langsung tawarkan uang kembaliannya Rp. 500,- diganti bumbu penyedap, terus pembeli ya nurut-nurut saja. Kalau tidak mau ya saya berusaha nyari-nyari uang receh. Kalau

---

<sup>125</sup> Hasil wawancara dengan Bu Widya selaku Konsumen Toko Rizki Barokah di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 21 Oktober 2020

<sup>126</sup> Hasil wawancara dengan Bu Asih selaku pelaku usaha Toko Kelontong di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 22 Oktober 2020

beneran nggak ketemu, saya bilang uang kembaliannya diganti besok atau kapan-kapan pas belanja lagi.<sup>127</sup>

Dari pemaparan tersebut, diketahui bahwa ketika konsumen menolak apabila uang kembaliannya ditukar dengan barang lain, pelaku usaha tetap berusaha untuk mencari uang kembalian. Namun jika tidak ada, maka terpaksa uang kembaliannya tidak dikembalikan saat itu juga, melainkan pada hari lain ketika si konsumen belanja kembali. Tentu hal ini juga dapat merugikan konsumen dari segi efisiensi waktu.

Sebelum menukar uang kembalian dengan barang, pelaku usaha mengaku bahwa ia memberi informasi terlebih dahulu kepada konsumen. Berikut penjelasan dari Bu Asih:

Saya tanya dulu mbak biasanya, uang kembaliannya nggak ada diganti apa. Tanpa ditanya itu kadang pembeli juga minta sendiri kok. Nyari receh Rp.500,- kan memang susah jaman sekarang. Jadi daripada bingung saya tawari bumbu penyedap itu yang sering.<sup>128</sup>

Selanjutnya peneliti menanyakan pendapat pelaku usaha mengenai setuju tidaknya penukaran uang kembalian dengan barang untuk dijadikan kebiasaan (adat) dalam transaksi jual beli. Bu Asih berpendapat:

Lho ini kan memang sudah seperti kebiasaan masyarakat dari dulu. Kalau nggak ada uang kembalian terus diganti barang lain, selama pembeli setuju menurut saya nggak masalah.<sup>129</sup>

---

<sup>127</sup> *Ibid.*

<sup>128</sup> *Ibid.*

<sup>129</sup> *Ibid.*

Kemudian peneliti bertanya mengenai pengetahuan pelaku usaha terhadap undang-undang perlindungan konsumen. Bu Asih mengaku tidak mengetahui adanya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tersebut.

Wawancara berikutnya dilakukan kepada 5 konsumen yang pernah atau sedang belanja di toko kelontong Bu Asih. Seperti di lokasi penelitian sebelumnya, peneliti bertanya tentang pandangan dan sikap konsumen terhadap penukaran uang kembalian dengan barang. Peneliti juga menggali informasi terkait kepuasan, keikhlasan, dan kerugian yang dirasakan konsumen ketika uang kembaliannya ditukar dengan barang.

Konsumen ke-enam yaitu Bu Lilik, Umur 52 tahun, Pekerjaan Ibu Rumah Tangga, Alamat di Ds. Kawedusan Kec. Ponggok. Bu Lilik berpendapat:

Nggak apa-apa, setuju. Ya mau gimana lagi memang gak punya kembalian. Pasrah sama penjualnya, ikhlas, yang sering ditukar bumbu penyedap, sama trasi. Ya gapapa saya puas, itu juga bisa saya pakai buat masak kok.<sup>130</sup>

Konsumen ke-tujuh yaitu Mbak Riska, Umur 25 tahun, Pekerjaan Karyawan Swasta, Alamat di Ds. Maliran Kec. Ponggok. Mbak Riska berpendapat:

Saya pernah bahkan sering, uang kembalian kisaran di bawah Rp. 1000 diganti bumbu penyedap, dll sesuai penawaran penjualnya. Saya tidak setuju jika penjualnya menukar uang kembalian konsumen dengan barang terus menerus, apalagi

---

<sup>130</sup> Hasil wawancara dengan Bu Lilik selaku Konsumen Toko Kelontong di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 22 Oktober 2020

tanpa adanya pemberitahuan. Awalnya kecewa, tapi penjualnya bilang gak punya uang kembalian, diganti besok aja. Jadi saya nurut aja merelakan uang Rp.500 diganti bumbu penyedap.<sup>131</sup>

Konsumen ke-delapan yaitu Bu Parti, Umur 46 tahun, Pekerjaan Ibu Rumah Tangga, Alamat di Ds. Kawedusan Kec.

Ponggok. Bu Parti berpendapat:

Kurang setuju, rugi kalau terus-terusan diganti barang lain, apalagi saya sering belanja disini, mikir kebutuhan lain juga masih banyak. Pernah waktu itu harusnya saya dapat uang kembalian Rp. 1.500 tapi langsung ditawari *Royco/Masako*. Ya pernah protes, katanya gak punya uang Rp.500-an. Ya sudah akhirnya saya terima.<sup>132</sup>

Konsumen berikutnya yaitu Mbak Isti, Umur 20 tahun, Mahasiswa, Alamat di Ds. Kawedusan Kec. Ponggok. Mbak Isti

berpendapat:

Tidak setuju mbak, yang saya butuhkan itu uang, bukan barang yang ditukar itu. Tapi karena keadaan penjualnya gak punya uang kembalian, jadi saya maklumi. Biasanya kisaran Rp. 500 – Rp. 1000. Saya diam saja, mau protes pun ya percuma. Kalau ditanya kerugian, terus terang iya merasa dirugikan, kan uang kembalian itu kalau dikumpulkan bisa untuk beli barang lainnya yang lebih bermanfaat.<sup>133</sup>

Konsumen berikutnya yaitu Bu Fatonah, Umur 50 tahun, Pekerjaan Ibu Rumah Tangga, Alamat di Ds. Kawedusan Kec.

Ponggok. Bu Fatonah berpendapat:

Saya sebagai pembeli kurang puas kalau uang kembalian contohnya Rp. 500 diganti permen, kalau diganti

---

<sup>131</sup> Hasil wawancara dengan Riska selaku Konsumen Toko Kelontong di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 22 Oktober 2020

<sup>132</sup> Hasil wawancara dengan Bu Parti selaku Konsumen Toko Kelontong di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 22 Oktober 2020

<sup>133</sup> Hasil wawancara dengan Isti selaku Konsumen Toko Kelontong di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 22 Oktober 2020



*royco/masako* saya agak terima. Tapi kalau terus-terusan ya lumayan rugi. Bisa saja penjual sengaja menawarkan barang lainnya supaya laku, padahal saya awalnya nggak berniat beli barang itu. Tapi selama beli disitu nggak pernah saya protes sama penjualnya.<sup>134</sup>

Dari pendapat 5 konsumen tersebut, diketahui bahwa terdapat 1 konsumen yang merasa setuju apabila uang kembaliannya ditukar dengan barang lainnya. Sedangkan 4 konsumen lainnya beranggapan bahwa penukaran uang kembalian dengan barang sebaiknya dilakukan dengan adanya persetujuan konsumen terlebih dahulu, dan hendaknya tidak terlalu sering dilakukan karena dapat merugikan mereka.

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan yang bersifat *crosscheck* kepada konsumen, terkait tindakan pelaku usaha sebelum menukar uang kembalian dengan barang. Jawaban dari Mbak Isti selaku konsumen, sedikit berbeda dengan pelaku usaha, sebagai berikut:

Biasanya kalau uang kembaliannya Rp.500, sama penjual langsung ditawari *royco* mbak, kalau nggak gitu trasi, jadi kayak nggak ditanya dulu setuju apa tidak, malah langsung ditawarkan produk lain gitu. Jadi saya ya terpaksa milih barang yang sekiranya lebih dibutuhkan, padahal sebelumnya nggak niat beli.<sup>135</sup>

Pendapat tersebut menunjukkan bahwa adanya unsur paksaan yang dilakukan pelaku usaha, dengan sengaja menawarkan barang lain yang dianggap memiliki nilai setara dengan uang kembalian yang seharusnya diterima konsumen. Sehingga dari pihak konsumen, hal ini

---

<sup>134</sup>Hasil wawancara dengan Bu Fatonah selaku Konsumen Toko Kelontong di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 22 Oktober 2020

<sup>135</sup> Hasil wawancara dengan mbak Isti selaku Konsumen Toko Kelontong di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 22 Oktober 2020

dapat menimbulkan kerugian, karena mau tidak mau ia diarahkan untuk memilih barang yang ditawarkan pelaku usaha.

Pertanyaan berikutnya yaitu tentang pendapat konsumen mengenai setuju tidaknya penukaran uang kembalian dengan barang untuk dijadikan kebiasaan (adat) dalam transaksi jual beli. Kelima konsumen kompak menjawab tidak setuju, dengan alasan bahwa jika dijadikan kebiasaan maka konsumen akan dirugikan terus menerus. Seperti pemaparan dari mbak Riska:

Jelasnya saya nggak setuju kalau dijadikan kebiasaan/adat jual beli, karena tiap konsumen berhak mendapatkan uang kembaliannya dalam bentuk uang juga, bukan barang lain yang sebenarnya tidak ingin dibeli. Bisa saja itu menjadi ladang keuntungan bagi si penjualnya, sedangkan kita sebagai pembeli yang merugi. Sebaiknya penjual itu selalu menyisihkan uang receh sebagai uang kembalian.<sup>136</sup>

Selanjutnya peneliti bertanya mengenai pengetahuan konsumen terhadap undang-undang perlindungan konsumen. Seperti halnya wawancara di lokasi sebelumnya, mayoritas konsumen di toko kelontong ini ternyata juga tidak mengetahui adanya undang-undang tersebut. Berikut penjelasan dari mbak Isti:

Pernah dengar sih mbak, tapi nggak ngerti isi lengkapnya. Mungkin bahasannya tentang hak konsumen. Ya kalau saya pribadi nggak mau pakai jalur hukum gitu, malu dan takut ribet juga mbak, jumlah uang yang dipermasalahkan juga cuman recehan, bukan jutaan.<sup>137</sup>

---

<sup>136</sup> Hasil wawancara dengan mbak Riska selaku Konsumen Toko Kelontong di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 22 Oktober 2020

<sup>137</sup> Hasil wawancara dengan mbak Isti selaku Konsumen Toko Kelontong di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 22 Oktober 2020

c. Wawancara di Toko Surya Plastik

Lokasi penelitian ketiga dilakukan di Toko Surya Plastik, dengan informan pertama dari pihak pelaku usaha yaitu Bu Sopik, selaku kasir di Toko Surya Plastik. Adapun wawancara yang dilakukan perihal bagaimana praktik penukaran uang kembalian konsumen dengan barang. Bu Sopik menjelaskan sebagai berikut:

Ya kami memang sering menukar uang kembalian dengan permen, karena sisa pembelanjaan konsumen biasanya berkisar pecahan kecil, misalnya sisa Rp. 2.300,-. Lha karena stok uang recehannya habis, jadi uang tiga ratus peraknya itu diganti 3 butir permen.<sup>138</sup>

Dari pemaparan di atas terlihat bahwa pelaku usaha selalu berdalih tidak memiliki stok uang recehan, sehingga uang kembalian konsumen ditukar dengan permen. Padahal uang koin (recek) sendiri diterima sebagai alat pembayaran yang sah. Pelaku usaha melakukan tindakan atas kemauannya sendiri, dan kurang memperhatikan kerugian konsumen.

Selanjutnya peneliti juga memperdalam informasi mengenai tindakan pelaku usaha sebelum menukar uang kembalian konsumen.

Berikut jawaban dari Bu Sopik:

Kalau uang kembalian yang diganti permen itu lumayan banyak sampai seribuan ke atas, ya sebelumnya kami ngasih tau dulu ke konsumen. Misal cuma Rp. 100 - Rp. 200 perak itu biasanya langsung saya kasih 1-2 permen. Sengaja kami siapkan stok permen untuk jaga-jaga kehabisan stok uang receh.<sup>139</sup>

---

<sup>138</sup> Hasil wawancara dengan Bu Sopik selaku pelaku usaha di Toko Surya Plastik Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 03 November 2020

<sup>139</sup> *Ibid.*

Dari pemaparan tersebut, diketahui bahwa pelaku usaha tidak selalu memberikan informasi atau konfirmasi kepada konsumen terlebih dahulu, terkait penukaran uang kembalian dengan barang. Hanya dalam keadaan tertentu saja pelaku usaha memberikan informasi, yaitu ketika uang kembalian berkisar Rp. 1000 atau lebih.

Kemudian peneliti bertanya tentang pendapat pelaku usaha mengenai setuju tidaknya penukaran uang kembalian dengan barang untuk dijadikan kebiasaan (adat) dalam transaksi jual beli. Bu Sopik menjawab:

Menurutku ya gapapa dijadikan kebiasaan, asalkan penjual memang benar tidak punya uang kembalian dan juga konsumen setuju. Memang dari dulu kan kebiasaan masyarakat gitu mbak, kalau gak ada uang kembalian ya diganti permen.<sup>140</sup>

Selanjutnya peneliti menanyakan tentang pengetahuan pelaku usaha terkait undang-undang no. 8 tahun 1999, Bu Sopik mengaku bahwa tidak mengetahui adanya undang-undang perlindungan konsumen tersebut.

Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada 5 konsumen toko surya plastik. Peneliti bertanya tentang pandangan dan sikap konsumen terhadap penukaran uang kembalian dengan barang. Peneliti juga menggali informasi terkait kepuasan, keikhlasan, dan kerugian yang dirasakan konsumen ketika uang kembaliannya ditukar dengan barang.

---

<sup>140</sup> *Ibid.*

Berikut pendapat dari konsumen yang bernama Bayu, Umur 22 tahun, Pekerjaan Karyawan Swasta, Alamat di Ds. Jatilengger Kec. Ponggok:

Ya pernah, nggak masalah sih mbak. Daripada dapat uang receh agak kerepotan bawanya. Permen malah bisa langsung dimakan. Sikap saya ya pasrah aja memang ga punya uang kembalian, tidak protes. Biasanya kembalian Rp. 100 diganti 1 permen. Ya puas, ikhlas aja sih kalau saya. Tapi kalau kembaliannya lumayan banyak di atas Rp.1000 ya agak disayangkan. Kalau di bawahnya itu saya bisa maklumi.<sup>141</sup>

Konsumen berikutnya yaitu Bu Ike, Umur 34 tahun, Pekerjaan Ibu Rumah Tangga, Alamat di Ds. Pojok Kec. Ponggok. Bu Ike berpendapat:

Kalau saya, sekali dua kali tidak masalah mbak, tapi kalau setiap saya beli disitu terus uang kembalian selalu diganti permen ya sebenarnya gak setuju. Saya sendiri kan juga jualan to, labanya gak seberapa, mending uang saya tetap kembali daripada ditukar permen. Sikap saya pernah protes, dulu harusnya dapet kembalian Rp. 500,- tapi kata kasirnya memang gak punya receh, jadi terpaksa saya terima diganti 5 permen.<sup>142</sup>

Konsumen selanjutnya yaitu Bu Ani, Umur 28 tahun, Pekerjaan Karyawan Swasta, Alamat di Ds. Sumbernanas Kec. Ponggok. Bu Ani berpendapat:

Saya tidak terlalu sering belanja disini, tapi pernah dikasih kembalian permen. Waktu itu kembalian Rp.400 diganti 4 permen. Ya setuju dan puas saja karena permennya bisa saya kasih anak saya. Sikap saya biasa aja tidak memberontak. Daripada gak dapat uang kembalian sama sekali.<sup>143</sup>

---

<sup>141</sup> Hasil wawancara dengan Bayu selaku konsumen di Toko Surya Plastik Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 03 November 2020

<sup>142</sup> Hasil wawancara dengan Bu Ike selaku konsumen di Toko Surya Plastik Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 03 November 2020

<sup>143</sup> Hasil wawancara dengan Bu Ani selaku konsumen di Toko Surya Plastik Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 03 November 2020

Konsumen selanjutnya yaitu Bu Sri, Umur 45 tahun, Pekerjaan PNS, Alamat di Ds. Kawedusan Kec. Ponggok, berpendapat:

Menurut saya itu kebiasaan yang kurang baik, jadi saya kurang setuju. Seharusnya toko nya menyiapkan uang receh untuk jaga-jaga. Pernah beberapa waktu lalu itu uang kembalian Rp. 1.300, uang yang Rp. 300 diganti 3 permen. Katanya kehabisan receh. Padahal saya gak suka permen, gak punya anak kecil juga. Sikap saya langsung protes, tapi katanya gak ada uang receh. Jadi saya agak kecewa.<sup>144</sup>

Konsumen berikutnya yaitu Mbak Putri, Umur 21 tahun, Mahasiswa, Alamat di Ds. Ponggok Kec. Ponggok. Mbak Putri berpendapat:

Saya sebagai konsumen tidak setuju mbak, karena permen gak terlalu saya butuhkan, pengeluaran jadi bertambah. Tadinya saya tidak berniat ingin membeli permen, terus jadi membeli permen. Kurang setuju gini lo, kan gak semua orang itu butuh permen, saya pribadi mendingan dikasih uang bisa dikumpulkan buat beli barang lain, atau bisa buat bayar parkir. Coba kalau diganti permen, mana mau mas parkir dikasih permen. Misalkan di bawah Rp. 500 saya masih bisa toleransi, tapi kalau udah di atas itu ya agak keberatan mbak. Lumayan merugikan, tapi ya mau gimana lagi kalau penjual tetep beralasan gak punya uang kembalian. Terpaksa saya bersikap nurut aja.<sup>145</sup>

Diketahui dari 5 konsumen toko surya plastik, ada 2 konsumen yang setuju dan 3 konsumen yang tidak setuju terkait penukaran uang kembalian dengan barang. Dari berbagai pendapat di atas, lagi-lagi timbul adanya unsur paksaan yang memberatkan konsumen, dimana uang kembalian yang seharusnya disediakan oleh pelaku usaha, justru tidak dilakukan sebagaimana mestinya. Pelaku usaha memilih untuk

---

<sup>144</sup> Hasil wawancara dengan Bu Sri selaku konsumen di Toko Surya Plastik Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 03 November 2020

<sup>145</sup> Hasil wawancara dengan Mbak Putri selaku konsumen di Toko Surya Plastik Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 03 November 2020

menyediakan stok permen agar uang kembalian konsumen bisa ditukar dengan permen tersebut. Sehingga apabila stok uang receh untuk uang kembalian habis, maka permen dijadikan alternatif. Hal inilah yang menjadikan konsumen terpaksa menerima permen sebagai alat tukar uang kembalian.

Mengenai tindakan pelaku usaha sebelum menukar uang kembalian, konsumen membenarkan jika pelaku usaha memberikan informasi terlebih dahulu sebelum menukar uang kembalian dengan permen. Namun ada konsumen yang berbeda pendapat, seperti yang diungkapkan oleh Bu Ike:

Nggak dikasih tahu ke saya, tiba-tiba diganti permen gitu. Makanya saya agak nggak rela, tapi ya mau gimana lagi, mungkin pas gak ada receh. Harusnya kan nanya dulu ke saya. Biar pun cuma recehan juga berharga lho, daripada permen kadang kelupaan disimpan di saku gak kemakan.<sup>146</sup>

Pertanyaan berikutnya yaitu tentang pendapat konsumen mengenai setuju tidaknya penukaran uang kembalian dengan barang untuk dijadikan kebiasaan (adat) dalam transaksi jual beli. Beberapa konsumen tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Seperti pendapat dari Mbak Putri:

Gak setuju kalau dijadikan kebiasaan / adat dalam jual beli. Sekali dua kali mungkin bisa dimaklumi, tapi kalau seterusnya tetap dilakukan, padahal uang kembalian sebenarnya ada, pastinya konsumen rugi sedangkan penjual diuntungkan.<sup>147</sup>

---

<sup>146</sup> Hasil wawancara dengan Bu Ani selaku konsumen di Toko Surya Plastik Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 03 November 2020

<sup>147</sup> Hasil wawancara dengan Mbak Putri selaku konsumen di Toko Surya Plastik Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 03 November 2020

Selanjutnya pendapat dari Bu Sri:

Menurut saya kurang baik dijadikan kebiasaan, karena seharusnya penjual bertanggung jawab untuk menyediakan uang receh, supaya uang kembalian pembeli itu nggak diganti permen lagi. Gak cuma di toko ini, sudah banyak yang pernah nukar uang kembalian dengan permen kok. Sebaiknya ini dilakukan saat keadaan darurat saja.<sup>148</sup>

Kemudian peneliti bertanya mengenai pengetahuan konsumen terhadap undang-undang perlindungan konsumen. Seperti di lokasi penelitian sebelumnya, para konsumen toko surya plastik ini juga kurang mengetahui adanya undang-undang no.8 tahun 1999. Seperti jawaban yang diungkapkan oleh Bu Ike: “Kurang tahu mbak, saya malah baru tahu sekarang ada undang-undang itu.”<sup>149</sup>

Namun ada pula konsumen yang mengetahui adanya undang-undang no. 8 tahun 1999, seperti pemaparan dari Mbak Putri:

Saya sebatas tahu UUPK ini, tapi kurang mendalami isi pasalnya. Malas juga kalau berurusan dengan hukum, soalnya cuma barang sepele. Bagi masyarakat awam saya kira sangat jarang yang tahu. Kalau pun tahu ya kecil kemungkinan untuk mau mempermasalahkan pakai jalur hukum.<sup>150</sup>

Undang-undang no. 8 tahun 1999 yang seharusnya dapat dijadikan payung hukum dalam pemenuhan hak konsumen, namun konsumen sendiri yang telah mengabaikan keberadaannya. Padahal, apabila konsumen merasa hak-haknya telah tercederai, ada beberapa pilihan penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh.

---

<sup>148</sup> Hasil wawancara dengan Bu Ike selaku konsumen di Toko Surya Plastik Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 03 November 2020

<sup>149</sup> *Ibid.*

<sup>150</sup> Hasil wawancara dengan Mbak Putri selaku konsumen di Toko Surya Plastik Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar pada tanggal 03 November 2020



## B. Temuan Penelitian

Peneliti menentukan temuan penelitian yang berkaitan dengan pandangan dan sikap konsumen terhadap penukaran uang kembalian konsumen ditinjau dari *'urf* dan undang-undang no. 8 tahun 1999, sebagai berikut:

1. Adanya hak konsumen yang tidak terpenuhi sehingga menimbulkan keresahan tersendiri.

Tanpa disadari oleh pelaku usaha, penukaran uang kembalian dengan barang telah menjadi masalah tersendiri bagi pihak konsumen. Hal ini terbukti karena beberapa dari pelaku usaha sengaja menukar uang kembalian dengan barang, kepada konsumen yang sebelumnya tidak berniat untuk membeli barang yang ditukar tersebut. Sehingga terdapat pandangan pro dan kontra dari pihak konsumen.

2. Penyebab pelaku usaha menukar uang kembalian konsumen dengan barang.

Diakui oleh pelaku usaha, alasan utama diberlakukannya penukaran uang kembalian konsumen dengan barang, yaitu karena kehabisan stok uang receh. Ada pula pelaku usaha yang sengaja menawarkan barang lain sebagai alat tukar uang kembalian agar barang tersebut laku terjual.

Disini terbukti bahwa terdapat unsur paksaan yang dilakukan pelaku usaha. Bukti tersebut dikuatkan dengan adanya sikap konsumen yang pernah protes, namun pelaku usaha tetap berdalih tidak punya uang

kembalian. Sehingga konsumen terpaksa menerima barang tersebut dan merelakan uang kembaliannya.

3. Penukaran uang kembalian konsumen dengan barang dilakukan sejak lama dan telah menjadi kebiasaan masyarakat.

Praktik semacam ini sudah tidak asing lagi bagi masyarakat di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar. Para pelaku usaha mengaku bahwa dari dulu sudah terbiasa menukar uang kembalian konsumen dengan barang, jika uang kembaliannya tidak ada. Meskipun ada pro dan kontra, namun kebiasaan ini telah menjadi kemakluman bagi sebagian masyarakat.

4. Rendahnya pengetahuan konsumen mengenai undang-undang no. 8 tahun 1999.

Pengetahuan konsumen terhadap hukum ternyata begitu rendah, hal ini membuat konsumen menjadi sasaran pelaku usaha yang tidak beritikad baik. Terbukti dari hasil wawancara, dari 15 konsumen dan 3 pelaku usaha, hanya 2 konsumen yang mengetahui adanya undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Selebihnya mereka tidak mengetahui sama sekali tentang pentingnya undang-undang tersebut.