

BAB V

PEMBAHASAN

A. Persepsi Konsumen terhadap Penukaran Uang Kembalian dengan Barang di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar

Salah satu permasalahan yang sering terjadi dalam kegiatan jual beli di masyarakat Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar yaitu, tidak terpenuhinya hak konsumen dalam mendapatkan uang kembalian. Uang kembalian yang seharusnya diterima dalam bentuk uang, faktanya oleh pelaku usaha ditukar dengan barang lain. Hal ini menimbulkan berbagai pandangan dan sikap yang ditunjukkan oleh konsumen.

Sesuai paparan data dan temuan penelitian dari bab sebelumnya, diketahui bahwa terdapat hak uang kembalian konsumen yang tidak dipenuhi secara utuh, sehingga menimbulkan pro dan kontra. Konsumen berhak untuk mendapatkan uang kembalian, sedangkan pada kenyataannya oleh pelaku usaha ditukar dengan barang lain berupa permen, bumbu penyedap, trasi, hingga *snack*.

Berbeda jenis konsumen, maka berbeda pula pandangannya terkait penukaran uang kembalian dengan barang. Berikut deskripsi pandangan dan sikap 15 konsumen terhadap penukaran uang kembalian dengan barang di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar:

1. Pandangan konsumen

Dari hasil penelitian, terdapat pandangan konsumen yang pro dan kontra terhadap penukaran uang kembalian dengan barang di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar:

Tabel 5.1
Pandangan Konsumen

Pandangan Konsumen	Jumlah	Persentase
Setuju (pro)	4 orang	26,7 %
Tidak Setuju (kontra)	11 orang	73,3 %

Sumber: data primer

Diketahui dari 3 lokasi penelitian dan 15 konsumen, bahwa pandangan konsumen yang setuju (pro) yaitu sebanyak 4 orang dan persentase 26,7 % dengan penjabaran sebagai berikut:

Di lokasi penelitian pertama (toko rizki barokah), bahwa barang utama yang sering ditukar dengan uang kembalian adalah permen. Pelaku usaha menerapkan uang kembalian konsumen Rp. 100,- ditukar dengan 1 butir permen. Pada permen merk tertentu, uang kembalian Rp. 500,- ditukar dengan 3 butir permen.

Dari 5 konsumen toko rizki barokah, terdapat 1 konsumen yang memiliki pandangan/pendapat pro, terkait penukaran uang kembalian dengan barang. Ia setuju dan tidak keberatan jika harus merelakan uang kembaliannya ditukar dengan barang, dengan alasan memaklumi pelaku usaha yang tidak punya uang receh. Hal ini sebenarnya dapat menciderai hak konsumen, namun konsumen tidak menyadarinya.

Di lokasi penelitian kedua (toko kelontong bu Asih), pelaku usaha mengaku bahwa barang yang sering ditukar untuk uang kembalian adalah bumbu penyedap (*Royco/Masako*), micin, trasi dan permen. Nominal uang kembalian yang sering ditukar dengan barang yaitu berkisar di bawah Rp. 1000,-. Jika uang kembalian konsumen seharusnya Rp. 500, oleh pelaku usaha ditukar dengan 1 *sachet* bumbu penyedap.

Dari 5 konsumen toko kelontong bu Asih, terdapat 1 konsumen yang memiliki pandangan pro/setuju terhadap penukaran uang kembalian dengan barang. Ia berpandangan bahwa barang yang ditukar tersebut bisa dimanfaatkan untuk kepentingan lainnya, seperti bumbu penyedap untuk memasak. Selain itu, konsumen juga merasa pasrah, karena pelaku usaha benar-benar tidak memiliki uang kembalian.

Di lokasi penelitian ketiga (toko surya plastik), diketahui bahwa uang kembalian konsumen sering ditukar dengan permen, dengan alasan pelaku usaha kehabisan stok uang receh. Dari pengakuan pelaku usaha dan konsumen, biasanya uang kembalian Rp. 100,- ditukar dengan 1 butir permen. Hal ini dapat dikatakan bahwa nilai dari 1 butir permen dihargai Rp. 100,-.

Dari 5 konsumen toko surya plastik, terdapat 2 konsumen yang memiliki pandangan pro, yaitu setuju jika uang kembaliannya ditukar dengan permen. Asalkan nilai uang kembaliannya tidak terlalu besar. Alasan lainnya, karena konsumen merasa kerepotan membawa uang receh.

Sehingga jika uang kembaliannya ditukar dengan permen tidak masalah baginya.

Selanjutnya, terkait pandangan konsumen yang tidak setuju (kontra) yaitu sebanyak 11 orang dan persentase 73,3 % dengan penjabaran sebagai berikut:

Dari 5 konsumen toko rizki barokah, terdapat 4 konsumen yang merasa tidak setuju apabila uang kembaliannya ditukar dengan permen. Diakui oleh mereka bahwa seharusnya pelaku usaha bertanggung jawab memberikan uang kembalian. Mereka merasa kurang puas dan tidak ikhlas. Ketidakpuasan konsumen ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan timbal balik yang tidak seimbang, antara pelaku usaha dan konsumen.

Dari 5 konsumen toko kelontong bu Asih, terdapat 4 konsumen yang memiliki pandangan/pendapat kontra terhadap penukaran uang kembalian dengan barang. Mereka beranggapan bahwa tidak setuju, jika penukaran uang kembalian dengan barang dilakukan terus menerus, apalagi tanpa adanya pemberitahuan. Alasan lainnya karena barang yang ditukar tersebut adalah barang yang tidak terlalu dibutuhkan oleh konsumen. Menurut mereka, uang kembalian jika dikumpulkan dapat digunakan untuk membeli barang lainnya yang lebih bermanfaat.

Dari 5 konsumen toko surya plastik, terdapat 3 konsumen yang memiliki pandangan kontra terhadap penukaran uang kembalian dengan barang. Alasan mereka tidak setuju karena barang yang ditukar tersebut tidak begitu dibutuhkan. Selain itu, konsumen merasa dirugikan jika

perbuatan menukar uang kembalian dengan barang itu dilakukan terlalu sering. Alasan lainnya, konsumen lebih memilih uang kembalian dibanding permen sebab uang tersebut dapat dipergunakan untuk kepentingan lain.

Kemudian peneliti merangkum alasan konsumen kontra terhadap penukaran uang kembalian dengan barang, sebagai berikut:

- a. Uang kembalian dapat dipergunakan untuk kepentingan lain.
- b. Barang yang ditukar tersebut sebenarnya tidak terlalu dibutuhkan konsumen.
- c. Konsumen merasa tidak puas dan tidak ikhlas, serta merasa dirugikan.

Dari penjabaran di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar konsumen memiliki pandangan tidak setuju (kontra) jika uang kembaliannya ditukar dengan barang lain, meskipun barang tersebut dianggap nilainya setara dengan uang kembalian konsumen. Pandangan konsumen yang tidak setuju ini patut menjadi perhatian pelaku usaha, sebab dalam praktiknya dapat menimbulkan keresahan.

2. Sikap konsumen

Sikap atau perilaku merupakan aspek dari persepsi. Sikap terbentuk dari stimuli seseorang yang kemudian menjadi sebuah persepsi. Sikap manusia dalam kehidupan sehari-hari dipengaruhi karena adanya persepsi. Stimuli yang diterima oleh tiap individu tidak selalu sama sehingga menimbulkan pandangan atau persepsi yang berbeda antar individu.¹⁵¹

¹⁵¹ Sarlito W. Sarwono, *Psikologi Lintas Budaya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 24

Itulah sebabnya sikap setiap orang berbeda-beda. Pandangan atau pendapat konsumen yang kontra, ternyata tidak secara langsung ditunjukkan kepada pelaku usaha. Berikut sikap konsumen terhadap penukaran uang kembalian dengan barang di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar:

Tabel 5.2
Sikap Konsumen

Sikap Konsumen	Jumlah	Persentase
Diam	12 orang	80 %
Protes	3 orang	20 %

Sumber: data primer

Dari tabel di atas, diketahui bahwa sebagian besar konsumen memilih bersikap diam, yaitu sebanyak 12 orang dengan persentase 80%. Berdasarkan hasil wawancara sebelumnya, konsumen memilih untuk bersikap diam ketika uang kembaliannya ditukar dengan barang lain, karena beberapa hal sebagai berikut:

- a. Konsumen menganggap uang kembaliannya tidak terlalu besar.
- b. Konsumen merasa malu karena yang dipermasalahkan hanya uang receh.
- c. Konsumen menganggap penukaran uang kembalian dengan barang adalah hal yang wajar.
- d. Konsumen tidak menyadari kerugiannya.

Sisanya, sebanyak 3 orang memilih bersikap protes kepada pelaku usaha, dengan persentase 20%. Alasan mereka melakukan protes, tentu

karena merasa dirugikan dan barang yang ditukarkan itu tidak dibutuhkan oleh konsumen.

Dalam praktiknya, ketika konsumen melakukan protes, ternyata hal itu tidak membuat hak uang kembaliannya terpenuhi. Sebab pelaku usaha sering kali berdalih tidak punya uang kembalian, atau kehabisan stok uang receh. Padahal sudah menjadi kewajiban pelaku usaha, untuk memberikan pelayanan terbaik bagi konsumennya, salah satunya dengan berusaha menyediakan uang receh sehingga bisa digunakan sebagai uang kembalian konsumen.

Pada akhirnya konsumen terpaksa menerima penukaran uang kembalian dengan barang tersebut. Pelaku usaha seolah tidak memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menolak opsi satu-satunya terhadap barang yang ditawarkan. Alasan pelaku usaha seperti inilah yang menimbulkan unsur paksaan, sebab konsumen mau tidak mau harus merelakan uang kembaliannya ditukar dengan barang tertentu. Hal itu meski dalam jumlah nominal terbilang sangat kecil, tetapi berdampak psikologis cukup besar terhadap ketidaknyamanan konsumen.

Dari penjabaran di atas, dapat diketahui bahwa meskipun sebagian besar konsumen di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar memiliki pandangan tidak setuju (kontra) terhadap penukaran uang kembalian dengan barang, namun hal itu tidak serta merta membuat seluruh konsumen protes atau bersikap memberontak. Hal ini juga dipengaruhi akibat kurangnya literasi mengenai hak-hak konsumen. Pentingnya literasi

mengenai hak konsumen ini, akan meningkatkan pengetahuan serta kesadaran masyarakat terhadap hak-hak mereka sebagai konsumen. Dengan cukupnya literasi tersebut, maka pelaku usaha juga dapat bertindak sebagaimana mestinya sehingga dapat memenuhi kewajibannya juga sebagai pelaku usaha.

Literasi pada akhirnya mampu membentuk masyarakat yang kritis dan membantu mempersiapkan seseorang hidup dalam masyarakat berpengetahuan.¹⁵² Dengan dibekali literasi hak-hak konsumen, maka manfaatnya dapat diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari terutama yang berkaitan dengan pemenuhan hak uang kembalian konsumen. Karena pada faktanya masih ada masyarakat yang tidak menyadari kerugiannya terhadap tindakan penukaran uang kembalian yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Secara yuridis konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan atau jasa yang digunakan, sebagaimana yang termuat dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Keluh kesah masyarakat terkait penukaran uang kembalian dengan barang sebenarnya bisa secara langsung disampaikan kepada pelaku usaha. Akan tetapi karena kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat terhadap hak-hak yang dimilikinya sebagai konsumen, sehingga mereka cenderung menunjukkan sikap diam dan pasrah kepada pelaku usaha. Seolah telah terjadi kesepakatan, namun ada unsur keterpaksaan.

¹⁵² Esti Swatika Sari dan Setyawan Pujiono, *Budaya Literasi...*, hlm. 106

B. Penukaran Uang Kembalian dengan Barang di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar ditinjau dari ‘Urf

Secara bahasa, jual beli adalah persetujuan saling mengikat antara penjual, yakni pihak yang menyerahkan barang, dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual. Dalam istilah fiqh, jual beli disebut dengan *al-ba'i* yang berarti menjual, mengganti dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain.¹⁵³

Pihak yang berkewajiban melakukan pembayaran atas barang yang dibeli disebut sebagai pembeli atau konsumen. Sedangkan pihak yang menjual dan menyerahkan barang tersebut, disebut sebagai penjual atau pelaku usaha. Dalam praktiknya, konsumen sering membayar barang hasil pembelian dengan uang yang melebihi total belanja, sehingga memerlukan uang kembalian.

Pada keadaan tertentu, pelaku usaha terbiasa menukar uang kembalian tersebut dengan barang yang dianggap senilai dengan uang kembalian konsumen. Padahal sebelumnya konsumen tidak berniat untuk membeli barang yang ditukar sebagai uang kembalian tersebut. Transaksi semacam ini telah terjadi berulang-ulang, sehingga sudah seperti adat atau kebiasaan pada masyarakat di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar.

Berkaitan dengan adat atau kebiasaan, dalam Islam terdapat ‘Urf yang dapat dijadikan sebagai salah satu pijakan hukum. Dalam ilmu *ushul fiqh*, yang dimaksud dengan ‘urf adalah sesuatu yang telah terbiasa (di kalangan)

¹⁵³ Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah...*, hlm. 101

manusia atau pada sebagian mereka dalam hal muamalat dan telah melihat atau tetap dalam diri mereka dalam beberapa hal secara terus menerus yang diterima oleh akal sehat.¹⁵⁴

Jika dilihat dari definisi '*urf*' di atas, maka kebiasaan penukaran uang kembalian konsumen dengan barang bisa saja dikatakan sebagai '*urf*'. Karena transaksi ini telah diakui oleh sekelompok orang dan menjadi kebiasaan di masyarakat Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar, serta dapat diterima oleh akal sehat.

Perspektif '*urf*' tidak hanya dapat di lihat dari satu sisi saja, peneliti menganalisis dalam beberapa tinjauan sebagai berikut:

1. Ditinjau dari klasifikasi '*urf*'

'*Urf*' sendiri dapat diklasifikasikan menjadi beberapa macam. Dari segi objeknya, penukaran uang kembalian dengan barang dapat dikategorikan sebagai '*urf fi'li*', karena hal tersebut menyangkut kebiasaan masyarakat yang berkaitan dengan perbuatan. Ditinjau dari segi cakupannya, penukaran uang kembalian dengan barang termasuk ke dalam '*urf 'amm*', karena kebiasaan ini bersifat umum dan berlaku bagi sebagian besar masyarakat dalam berbagai wilayah, jadi tidak hanya terjadi di wilayah Kecamatan Ponggok saja. Sedangkan jika ditinjau dari segi keabsahan, sebagian termasuk ke dalam '*urf shahih*' dan sebagian termasuk ke dalam '*urf fasid*'.

¹⁵⁴ A. Basiq Djalil, *Ilmu Ushul Fqh...*, hlm. 162

Urf Shahih adalah segala sesuatu yang sudah di kenal umat manusia yang tidak berlawanan dengan dalil *syara`* dan ia tidak menghalalkan yang haram dan menggugurkan kewajiban.¹⁵⁵ Sedangkan *'urf fasid* adalah sesuatu yang sudah menjadi tradisi manusia, akan tetapi tradisi itu bertentangan dengan *syara`*, menghalalkan yang haram atau membatalkan yang wajib.¹⁵⁶

Sebagian dapat dikategorikan sebagai *'urf shahih* karena penukaran uang kembalian dengan barang tersebut merupakan perbuatan yang tidak haram, dan biasanya dilakukan dalam keadaan tertentu atau dalam kondisi darurat. Ketika pelaku usaha dalam kondisi benar-benar tidak memiliki uang kembalian untuk konsumen, sedangkan konsumen berhak menerima uang kembalian tersebut, maka solusinya adalah dengan menukar uang kembalian dengan barang lain berupa barang yang bernilai setara. Contohnya uang kembalian Rp. 100,- ditukar dengan 1 permen, lalu uang kembalian Rp. 500,- ditukar dengan 1 bumbu penyedap, dan lain sebagainya, maka hal ini diperbolehkan oleh *syara`*.

Hal ini diperkuat dengan adanya dalil al-Qur'an yang berkaitan dengan *'urf* dalam surat Al-Maidah ayat 6 sebagai berikut:

مَا يُرِيدُ اللَّهُ لِيَجْعَلَ عَلَيْكُمْ مِنْ حَرَجٍ وَلَكِنْ يُرِيدُ لِيُطَهِّرَكُمْ وَلِيُتِمَّ نِعْمَتَهُ
عَلَيْكُمْ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

¹⁵⁵ Toha Andiko, *Ilmu Qawa'id Fiqhiyyah...*, hlm. 142

¹⁵⁶ Abdul Wahhab Khallaf, *Ilmu Ushul Fiqh...*, hlm. 123

Artinya: “Allah tidak hendak menyulitkan kamu, tetapi Dia hendak membersihkan kamu dan menyempurnakan nikmat-Nya bagimu, supaya kamu bersyukur”. (QS. al-Maidah: 6).¹⁵⁷

Pada ayat di atas ditegaskan bahwa Allah tidak ingin menyulitkan hambanya sehingga Allah melapangkan kesempatan dan mengurangi kesusahan. Dengan melihat kesulitan pelaku usaha dalam mencari uang kembalian konsumen, kemudian sebagai jalan keluarnya pelaku usaha menukar uang kembalian tersebut dengan barang lain, maka hal itu diperbolehkan. Sebab barang yang ditukar tersebut terkadang bisa dimanfaatkan juga oleh konsumen, dengan catatan bahwa konsumen menyetujuinya.

Di sisi lain, penukaran uang kembalian dengan barang tersebut juga dapat dikategorikan sebagai *'urf fasid*. Hal ini karena pada faktanya transaksi penukaran uang kembalian dengan barang di Kecamatan Pongok Kabupaten Blitar mengakibatkan keresahan dan ketidakpuasan konsumen. Berdasarkan data sebelumnya, bahwa sebagian besar konsumen memiliki pandangan tidak setuju (kontra) terhadap penukaran uang kembalian dengan barang. Sehingga unsur kerelaan / *keridhaan* dari pihak konsumen tersebut masih belum sempurna.

Padahal, dalam dalil *syara'* telah ditegaskan bahwa jual beli dikatakan sah apabila terdapat unsur kerelaan antar kedua pihak. Sebagaimana firman Allah dalam QS. An-Nisa' ayat 29:

¹⁵⁷ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya...*, hlm. 159

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً
عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (QS. An-Nisa’: 29)¹⁵⁸

Ayat tersebut menjelaskan bahwa dalam kegiatan jual beli harus didasari atas suka sama suka atau adanya unsur *keridhaan* antar kedua belah pihak. Jadi tidak ada unsur pemaksaan yang dapat merugikan salah satu pihak. Sedangkan transaksi penukaran uang kembalian dengan barang yang terjadi di Kecamatan Ponggok ini sebagian besar belum mencapai *keridhaan* antar dua pihak, dan ada pihak yang merasa dirugikan. Maka hal ini tidak diperbolehkan dalam *syara'* dan dapat dikategorikan sebagai *'urf fasid*.

2. Ditinjau dari syarat-syarat *'urf*

Para ulama *ushul fiqh* menyatakan bahwa *'urf* dapat dijadikan sebagai salah satu dalil dalam menetapkan hukum *syara'*, jika memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a. *'Urf* itu bernilai maslahat dan dapat diterima akal sehat.

Syarat ini merupakan kelaziman bagi adat atau *'urf* yang *shahih* sebagai persyaratan untuk diterima secara umum. Berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan, penukaran uang kembalian konsumen dengan barang memang dapat diterima oleh akal sehat dan mendatangkan

¹⁵⁸ *Ibid.*, hlm. 83

manfaat bagi sebagian masyarakat Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar. Selain itu, tidak ada *nash* Qur'an maupun hadits yang secara jelas melarang perbuatan menukar uang kembalian dengan barang.

Sehubungan dengan hal itu, juga terdapat kaidah *fiqhiyah* yang berbunyi:

العَادَةُ مُحَكَّمَةٌ

Artinya: “Adat dapat dijadikan pijakan hukum.”¹⁵⁹

Hal ini berarti *urf* atau adat dapat dijadikan pijakan dalam menentukan status hukum antara orang-orang pelaku transaksi yang menuntut kepastian hukum bagi mereka, termasuk transaksi jual beli yang dalam mekanismenya terdapat fenomena penukaran uang kembalian dengan barang.

Adapun kaidah selanjutnya yaitu sebagai berikut:

وَالْأَصْلُ فِي الْعَادَاتِ لَا يُحْظَرُ مِنْهَا إِلَّا مَا حَظَرَهُ اللَّهُ

Artinya: “Hukum asal adat (kebiasaan masyarakat) adalah tidaklah masalah selama tidak ada yang dilarang oleh Allah di dalamnya.”¹⁶⁰

Makna dari kaidah ini bahwa *syara`* menghukumi kebiasaan manusia di dalam pembentukan hukum, baik bersifat umum maupun khusus. Di samping itu bisa menjadi dalil atas hukum selama *nash* tidak dijumpai. Sehingga perbuatan menukar uang kembalian dengan barang, dalam tinjauan *urf* dapat diperbolehkan.

¹⁵⁹ Abdul Wahid, *Kumpulan Kaidah Ushul Fiqh...*, hlm. 155

¹⁶⁰ Toha Andiko, *Ilmu Qawa'id Fiqhiyyah...*, hlm. 147

Namun di sisi lain, bagi sebagian masyarakat juga dapat mendatangkan kerugian, sebab barang yang ditukar tersebut sebenarnya tidak diinginkan oleh konsumen. Dengan kata lain, sebagian konsumen sebenarnya tidak sepakat apabila uang kembaliannya ditukar dengan barang. Sehingga implikasi dari syarat yang pertama ini merupakan hal yang relatif dalam beberapa kondisi.

- b. Adat atau *'urf* itu berlaku umum dan merata di kalangan orang-orang yang berada dalam lingkungan adat itu, atau di kalangan sebagian besar warganya.

'Urf itu juga berlaku pada mayoritas kasus yang terjadi di tengah-tengah masyarakat dan keberlakuannya dianut oleh masyarakat setempat. Syarat ini semakin jelas jika melihat contoh yang berkembang dalam masyarakat di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar. Masyarakat melakukan transaksi menggunakan alat tukar-menukar yang resmi, yaitu dengan mata uang rupiah. Dalam suatu transaksi ini tidak harus menyebutkan secara jelas tentang jenis mata uangnya, karena semua masyarakat sudah mengetahui dan tidak ada kemungkinan lain dari penggunaan mata uang rupiah yang berlaku kecuali dalam kasus tertentu.

Pada fenomena penukaran uang kembalian dengan barang, memang kebiasaan penerapannya dilakukan tanpa melalui pemberitahuan terlebih dahulu. Yang mana ketika si penjual atau pelaku usaha menukar uang kembalian dengan barang, ia terkadang

tidak menyebutkan bahwa uang kembalian konsumennya akan diganti dengan barang tertentu.

Contohnya uang kembalian dengan nominal rendah seperti Rp.100-200,- biasanya langsung ditukar saja dengan 1-2 permen tanpa melalui pemberitahuan. Hal tersebut diketahui sudah menjadi kemakluman bagi masyarakat dan masih dianut sampai sekarang, meskipun dampaknya dapat menimbulkan keresahan bagi beberapa pihak yang merasa dirugikan. Sehingga penukaran uang kembalian dengan barang, bisa dikatakan sudah memenuhi syarat yang kedua ini.

- c. '*Urf* itu tidak bertentangan dan melalaikan dalil *syara*' yang ada atau bertentangan dengan prinsip yang pasti.¹⁶¹

Syarat ini sebenarnya memperkuat terwujudnya '*urf shahih*, karena bila '*urf* itu bertentangan dengan *nash* atau bertentangan dengan prinsip *syara*' yang jelas dan pasti, maka ia termasuk '*urf fasid* dan tidak dapat diterima sebagai dalil penetapan hukum.

Sebagai salah satu bentuk transaksi, dalam jual beli harus ada beberapa hal agar akadnya dianggap sah dan mengikat.¹⁶² Jika dilihat dari rukun dan syarat jual beli, maka penukaran uang kembalian dengan barang di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar dapat dikatakan sah.

Adapun yang menjadi pertimbangannya adalah:

¹⁶¹ Zulbaidah, *Ushul Fiqh I...*, hlm. 159-160

¹⁶² Rozalinda, *Fikih Ekonomi Syariah...*, hlm. 65

Pertama, salah satu rukun jual beli yakni adanya penjual dan pembeli. Dalam praktiknya, fenomena penukaran uang kembalian dengan barang di sini ada subjeknya berupa penjual (pelaku usaha) dan pembeli (konsumen). Mereka bertemu secara langsung di tempat penjual yaitu di toko rizki barokah, toko kelontong bu Asih, dan di toko surya plastik.

Kedua, mengenai barang yang dijadikan sebagai objek pertukaran uang kembalian, terbukti bahwa barang-barang tersebut berwujud secara nyata, dan bisa dimanfaatkan, serta merupakan barang yang suci. Barang tersebut antara lain berupa permen, bumbu penyedap, trasi, hingga *snack* (jajan).

Ketiga, pada zaman modern, perwujudan ijab dan qabul tidak lagi diucapkan tetapi dilakukan dengan sikap mengambil barang yang akan dibeli, lalu membayarnya. Kemudian penjual menyerahkan barang tanpa ucapan apapun. Dalam fiqh muamalah jual beli semacam ini disebut dengan *bai' al-muathah*, namun jumhur ulama berpendapat bahwa jual beli seperti ini hukumnya boleh jika hal itu sudah menjadi kebiasaan masyarakat.¹⁶³ Melihat dari penjelasan tersebut, maka rukun yang ketiga ini dapat dikatakan sudah terpenuhi. Karena telah diketahui bahwa penukaran uang kembalian dengan barang merupakan fenomena yang tidak asing lagi dalam kegiatan jual beli,

¹⁶³ Al Manhaj, "Jual Beli Muathah", dalam <https://almanhaj.or.id/4042-jual-beli-murabahah-jual-beli-muathah-jual-beli-musharrah.html> diakses pada 5 Agustus 2020

sehingga sudah seperti kebiasaan yang menjadi kemakluman di masyarakat Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar.

Kembali pada pembahasan mengenai syarat '*urf*' yang terakhir, bahwa '*urf*' itu tidak boleh bertentangan dan melalaikan dalil '*syara*' yang ada atau bertentangan dengan prinsip yang pasti.¹⁶⁴ Yang menjadi permasalahan disini yaitu, berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa terdapat unsur paksaan dalam fenomena penukaran uang kembalian dengan barang. Hal ini diperkuat melalui pengakuan sebagian besar konsumen yang merasa dirugikan dan mengalami ketidakpuasan terhadap perbuatan tersebut. Bahkan ketika peneliti memberikan pertanyaan tentang pendapat konsumen mengenai setuju tidaknya jika penukaran uang kembalian dengan barang itu dijadikan kebiasaan (adat) dalam transaksi jual beli, jawaban mayoritas konsumen pun tidak setuju.

Hal ini jelas menunjukkan bahwa penukaran uang kembalian dengan barang, belum memenuhi unsur kerelaan / *keridhaan* dari pihak konsumen. Dan dalil '*syara*' yang menyinggung tentang unsur kerelaan tersebut sudah jelas terdapat dalam QS. An-Nisa' ayat 29, yang intinya jual beli dikatakan sah apabila dilakukan dengan prinsip kerelaan atau suka sama suka antar dua belah pihak. Sehingga fenomena penukaran uang kembalian dengan barang, di sisi lain juga bertentangan dengan dalil '*syara*' tersebut.

¹⁶⁴ Zulbaidah, *Ushul Fiqh I...*, hlm. 159-160

C. Penukaran Uang Kembalian dengan Barang ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar

Dalam kegiatan jual beli, pelaku usaha dan konsumen diharapkan dapat menjalin transaksi yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Artinya masing-masing pihak harus memenuhi hak dan kewajiban yang semestinya didapatkan.

Penukaran uang kembalian konsumen dengan barang, ternyata dapat menimbulkan penyimpangan dari kaidah hukum, sebab kegiatan tersebut akan merugikan jika pembeli tidak setuju dan tidak ikhlas. Karena dilihat dari data sebelumnya, bahwa 73,3% konsumen memiliki pandangan tidak setuju (kontra). Hal ini berarti jual beli yang dilakukan sebenarnya belum memenuhi unsur kesepakatan antar dua belah pihak. Namun sebagian besar konsumen cenderung bersikap diam seolah terjadi kesepakatan antar dua belah pihak.

Hukum positif di Indonesia telah memperhatikan perlindungan konsumen, dengan disahkannya Undang-Undang No. 8 pada tahun 1999, atau lebih dikenal dengan istilah UUPK. Dalam UUPK memuat aturan-aturan yang menyangkut kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Selain itu, berkaitan dengan peristiwa jual beli, KUH Perdata juga memuat aturan mengenai perjanjian jual beli, hak kewajiban penjual dan pembeli, yang diatur dalam Buku III Bab Kelima pada pasal 1457 sampai dengan pasal 1540.

Harapan yang ingin diwujudkan dalam perlindungan hukum konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen. Maka perlindungan hukum

bagi konsumen adalah sangat penting ketika konsumen dirugikan hak-haknya oleh pelaku usaha. Konsumen yang membayar dengan uang pecahan bernilai lebih dari total harga barang yang ia beli, berhak atas uang kembalian yang utuh dan tidak kurang sedikit pun. Sehingga jika uang kembalian tersebut ditukar dengan barang lain yang sebelumnya tidak ingin dibeli oleh konsumen, tentu akan merugikan konsumen.

Salah satu tujuan perlindungan konsumen dalam UUPK dimuat dalam pasal 3 huruf e, yaitu: “Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha”.¹⁶⁵ Hal ini berarti dengan hadirnya UUPK, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pelaku usaha dalam memenuhi kewajibannya sekaligus hak konsumen.

Pada kenyataannya, pelaku usaha sering kali lalai dengan tidak memperhatikan hak-hak konsumen. Sejak berlakunya UUPK secara efektif, masih belum banyak perubahan sikap pelaku usaha terhadap konsumen. Salah satunya terkait kebiasaan pelaku usaha yang sering menukar uang kembalian konsumen dengan barang lain, berdasarkan inisiatifnya sendiri, dan pada akhirnya menimbulkan kerugian konsumen. Sehingga pemberlakuan UUPK sebagai payung hukum perlindungan konsumen, faktanya belum berjalan sesuai tujuan yang diharapkan.

Hal tersebut diperkuat dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa pengetahuan konsumen terhadap hukum sangat rendah. Ini lah salah

¹⁶⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 3

satu penyebab konsumen menjadi sasaran pelaku usaha yang tidak beritikad baik. Berdasarkan paparan data sebelumnya, dari 15 konsumen dan 3 pelaku usaha di Kecamatan Ponggok, hanya sedikit yang mengetahui keberadaan UUPK sebagai berikut:

Tabel 5.3
Pandangan Konsumen dan Pelaku Usaha terhadap UUPK

Pandangan Konsumen dan Pelaku Usaha terhadap UUPK	Jumlah	Persentase
Mengetahui	2 orang	11,1 %
Tidak Mengetahui	16 orang	88,9 %

Sumber: data primer

Dari tabel di atas, diketahui bahwa sebagian besar masyarakat di Kecamatan Ponggok tidak mengetahui adanya UUPK sebagai hukum perlindungan konsumen. Konsumen tidak menyadari bahwa tindakan pelaku usaha yang menukar uang kembalian konsumen dengan barang adalah tindakan yang melanggar ketentuan UUPK. Bahkan, sebagian besar konsumen tidak mengetahui bahwa hak-hak mereka sebenarnya dilindungi oleh hukum.

Secara umum, kondisi masyarakat di Kecamatan Ponggok bermata pencaharian dalam bidang jasa dan perdagangan. Di samping itu ada juga yang menjadi petani (pemilik/penggarap), swasta, wiraswasta, buruh, pegawai negeri dan lain-lain. Secara mayoritas masyarakatnya memeluk agama Islam, walaupun boleh dikatakan heterogin, karena setiap agama yang diakui oleh Negara cukup banyak pemeluknya.

Suasana kemasyarakatan masih diliputi rasa kekeluargaan, walaupun sebagian ada yang merasa individu dan bersifat heterogen pula. Rasa individu

tersebut, lebih dikarenakan warga masyarakatnya bersifat heterogen (suku, agama, adat dll.) sebagai salah satu ciri masyarakat perkotaan. Namun demikian, permasalahan hukum, keluhan dan hak-hak konsumen yang dilanggar sering dibiarkan, disebabkan karena kurangnya informasi, terutama kaum ibu yang lebih berperan sebagai konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri dan keluarganya.

Masyarakat perlu mendapat pemahaman bahwa tanggung jawab perlindungan konsumen ini bukan merupakan tanggung jawab negara semata namun merupakan tanggung jawab bersama.¹⁶⁶ Dengan adanya literasi mengenai hak-hak konsumen, maka pelaksanaan hukum perlindungan konsumen dapat berjalan secara optimal. Sebab salah satu faktor penyebab tercederainya hak konsumen di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar, yaitu akibat rendahnya pengetahuan konsumen dan pelaku usaha itu sendiri mengenai Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen itu sendiri belum diatur secara jelas terkait penukaran uang kembalian konsumen dengan barang, namun yang menjadi landasannya adalah diaturnya hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha yang masing-masing diatur dalam pasal 4 dan 7.

Sehubungan dengan itu, dalam pasal 4 huruf a telah disebutkan bahwa salah satu hak konsumen yakni “hak atas kenyamanan, keamanan dan

¹⁶⁶ Oktivana, D., Yuanitasari, D. dan Singadimedja, H.N., “*Penyuluhan Hukum Mengenai Hak Konsumen Dalam Mendapatkan Pengembalian Pembayaran Dalam Bentuk Uang Pada Transaksi Jual Beli*”, Jurnal Dharmakarya, Vol. 3, No. 1, Mei 2014, hlm. 41

keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.”¹⁶⁷ Kaitannya dengan penukaran uang kembalian dengan barang, menurut data di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen belum mendapatkan hak atas kenyamanan.

Hal ini dibuktikan melalui hasil wawancara, dimana terdapat lebih dari 70% konsumen yang tidak setuju terhadap penukaran uang kembalian dengan barang. Artinya, barang yang dijadikan sebagai alat tukar uang kembalian tersebut sebenarnya tidak memenuhi kepuasan konsumen. Sehingga ketidakpuasan konsumen tersebut mengindikasikan tercederainya hak atas kenyamanan.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa pelaku usaha lebih memilih untuk menyediakan stok permen agar uang kembalian konsumen bisa ditukar dengan permen tersebut. Sehingga apabila stok uang receh untuk uang kembalian habis, maka permen dapat dijadikan alternatif. Hal inilah yang menjadikan konsumen terpaksa menerima permen sebagai alat tukar uang kembalian. Di sini unsur paksaan terlihat jelas, dan menimbulkan ketidaknyamanan konsumen.

Kemudian dalam pasal 4 huruf c juga telah disebutkan bahwa salah satu hak konsumen adalah “hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa.”¹⁶⁸ Hal ini menunjukkan bahwa konsumen sebenarnya berhak untuk mengetahui informasi dari pelaku usaha, sebelum uang kembaliannya ditukar dengan barang lain. Meskipun

¹⁶⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4

¹⁶⁸ *Ibid.*

nilainya tergolong rendah, misalkan uang kembalian yang seharusnya diterima adalah Rp.100,- lalu oleh pelaku usaha langsung ditukar dengan 1 permen, namun pelaku usaha harus memberikan informasi serta meminta izin terlebih dahulu kepada konsumen.

Pada kenyataannya masih ada pelaku usaha yang langsung menukar uang kembalian konsumen dengan barang, tanpa melalui pemberitahuan. Sehingga hak konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang tersebut belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini dibuktikan melalui hasil wawancara, dimana beberapa konsumen mengaku bahwa sebelum uang kembaliannya ditukar dengan barang, pelaku usaha tidak memberikan informasi lebih dulu. Pelaku usaha terlanjur menjadikan hal itu sebagai kebiasaan dalam bertransaksi, sehingga menurut mereka hal itu sah-sah saja dan menjadi kemakluman bagi konsumen.

Selanjutnya dalam pasal yang sama juga disebutkan bahwa konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan atau jasa yang digunakan.¹⁶⁹ Keluh kesah konsumen terkait penukaran uang kembalian dengan barang sebenarnya bisa secara langsung disampaikan kepada pelaku usaha. Namun data di lapangan menunjukkan bahwa mayoritas konsumen enggan untuk melakukan protes terhadap apa yang menjadikannya resah.

Banyak konsumen yang malas dan malu jika hanya memperkarakan nominal uang kembalian yang kecil. Di sini terlihat bahwa hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhan saat melakukan transaksi jual beli,

¹⁶⁹ *Ibid.*

sebetulnya telah dilindungi oleh UUPK. Tetapi kenyataannya konsumen sendiri yang mengabaikan hak tersebut.

Lebih lanjut, UUPK bahkan telah memberikan aturan mengenai upaya penyelesaian sengketa. Penyelesaian tersebut antara lain adalah penyelesaian sengketa melalui pengadilan dan di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan, dapat dilakukan dengan musyawarah ataupun melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Mengenai tata cara penyelesaian sengketa telah diatur dalam pasal 45-47 UUPK. Apabila konsumen merasa dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha, maka dapat mengajukan gugatan sengketa konsumen baik melalui lembaga Badan Perlindungan Sengketa Konsumen maupun peradilan umum.¹⁷⁰

Dari penjabaran di atas, terbukti bahwa eksistensi UUPK belum diketahui secara menyeluruh oleh konsumen serta pelaku usaha. Padahal, secara yuridis UUPK telah mawadahi berbagai kepentingan konsumen maupun pelaku usaha. Di antaranya terkait hak kewajiban konsumen dan pelaku usaha, serta upaya penyelesaian sengketa konsumen.

Lemahnya pelaksanaan UUPK selain disebabkan oleh kelalaian pelaku usaha, ternyata juga disebabkan oleh sikap konsumen sendiri yang mengabaikan hak istimewanya sebagai konsumen. Akibatnya, kejadian yang

¹⁷⁰ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen...*, hlm. 4

merugikan konsumen dalam hal penukaran uang kembalian dengan barang sering kali dianggap sepele dan diulangi kembali oleh pihak pelaku usaha.

Hal ini terjadi karena masyarakat kurang mendapatkan penyuluhan atau edukasi mengenai hak-hak konsumen. Penyuluhan masyarakat terhadap hukum sangat penting dilakukan. Karena Indonesia adalah negara hukum, masyarakatnya pun harus cukup tau juga mengenai perlindungan konsumen, khususnya terkait keberadaan UUPK sebagai payung hukum perlindungan konsumen. Sehingga, peningkatan kesadaran akan pentingnya hak-hak dan kewajiban sebagai konsumen dapat terlaksana secara maksimal.