

# **TANGGUNG JAWAB PT. ALFARIYA TRIJAYA TBK (ALFAMART) TERHADAP UANG KEMBALIAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**NISA FADIA**

Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh  
**Email : nisa.190510060@mhs.unimal.ac.id**

**Sofyan Jafar**

Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh  
Jln. Jawa, Kampus Bukit Indah, Blang Pulo, Muara Satu, Kota Lhokseumawe, Aceh, 24355  
**Email : sofyan.jafar@unimal.ac.id**

**Tri Widya Kurniasari**

Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh  
Jln. Jawa, Kampus Bukit Indah, Blang Pulo, Muara Satu, Kota Lhokseumawe, Aceh, 24355  
**Email : triwidya@unimal.ac.id**

---

## **Abstract**

*The practice of diverting change under the pretext of donation is often carried out by several retail traders in Indonesia PT. Sumber Alfariya Trijaya Tbk regarding the transfer of consumer money back into donations based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This study aims to determine Alfamart's responsibility for the use of consumer change diverted to donations in terms of Law Number 8 Year 1999 concerning Consumer Protection and to determine the legal consequences for Alfamart if there is a violation in the process of using consumer change diverted to donations. This research uses qualitative research methods and empirical juridical approaches. The results of the research show that PT SAT's responsibility to the community who agreed to donate the money from the transaction is to give all the donations collected to the recipient foundations and ensure that the donations are actually used so that they are beneficial to those in need. The legal consequences are that business actors who violate the provisions of the GCPL are punished with a maximum imprisonment of 5 (five) years or a maximum fine of Rp 2,000,000,000.00 (two billion rupiah). It is suggested that PT SAT is expected to be responsible for the collection and distribution of donations to the recipient foundation. Alfamart business actors should provide direction to cashier officers who deal directly with consumers in buying and selling transactions to explain in advance about the distribution of donation funds clearly so that consumers know that the money they donate is not misused.*

**Keywords:** *Responsibility, Business Actors, Return Money*

## **Abstrak**

Praktik pengalihan uang kembalian dengan dalih donasi kerap dilakukan oleh beberapa pedagang retail di Indonesia, yang salah satunya adalah seperti yang dilakukan PT. Sumber Alfariya Trijaya Tbk terhadap pengalihan uang kembalian konsumen menjadi donasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab Alfamart terhadap penggunaan uang kembalian konsumen yang dialihkan ke donasi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan untuk mengetahui akibat hukum terhadap Alfamart bila terjadi pelanggaran dalam proses penggunaan uang kembalian konsumen yang

# TANGGUNG JAWAB PT. ALFARIYA TRIJAYA TBK (ALFAMART) TERHADAP UANG KEMBALIAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Nisa Fadia, Sofyan Jafar, Tri Widya Kurniasari

Volume 7 Nomor 2

dialihkan untuk donasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan pendekatan yuridis empiris. Data diperoleh melalui penelitian lapangan *field research* dan penelitian kepustakaan *library research*. Hasil penelitian Tanggung jawab PT SAT terhadap masyarakat yang menyepakati uang hasil transaksi untuk disumbangkan adalah memberikan seluruh uang sumbangan yang terkumpul pada yayasan-yayasan penerima bantuan dan memastikan bahwa sumbangan tersebut telah benar-benar dipergunakan sehingga bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan. Akibat hukum yaitu pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK adalah dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah). Disarankan Bagi PT SAT diharapkan dapat bertanggung jawab terhadap pengumpulan dan pendistribusian sumbangan kepada yayasan penerima bantuan. Pelaku usaha Alfamart hendaknya memberikan pengarahan kepada petugas kasir yang berhadapan langsung dengan konsumen dalam transaksi jual beli agar menjelaskan terlebih dahulu mengenai penyaluran dana sumbangan tersebut secara jelas agar konsumen mengetahui bahwa uang yang mereka sumbangkan tidak disalah gunakan.

*Kata Kunci : Tanggung Jawab, Pelaku Usaha, Uang Kembalian*

## 1. PENDAHULUAN

Kegiatan ekonomi merupakan suatu aktifitas yang produktif dalam turut serta membangun perekonomian masyarakat dalam suatu negara. Kegiatan ekonomi di Indonesia pada masa sekarang ini telah mengalami perkembangan yang pesat. Sejalan dengan kegiatan ekonomi tersebut maka pertumbuhan ekonomi akan dipengaruhi beberapa aktivitas, salah satunya adalah perdagangan. Sektor perdagangan merupakan salah satu indikator kemajuan di bidang ekonomi dalam hal serapan tenaga kerja dan dilihat dari kegiatannya.

Kemajuan di sektor ekonomi ini membuat banyak pelaku usaha memanfaatkannya untuk melakukan pembangunan kesejahteraan sosial dengan menjadi jasa untuk menampung kehendak baik dari masyarakat yang ingin menyumbangkan sesuatu dalam kegiatan sosial yang berguna bagi pembangunan masyarakat adil dan makmur, dengan cara mengumpulkan donasi. Pengertian kesejahteraan sosial menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Berdasarkan amanat tersebut maka peran negara adalah menyelenggarakan pelayanan dan pengembangan kesejahteraan sosial secara terencana, terarah, dan berkelanjutan. Berkaitan dengan adanya partisipasi masyarakat untuk turut serta melakukan pembangunan kesejahteraan sosial bersama, dalam hal ini yang banyak membuat para pelaku usaha menyelenggarakan program pengumpulan dana melalui

sumbangan dari konsumen. Salah satunya dengan opsi menawarkan kepada konsumen apakah uang kembalian konsumen boleh disumbangkan atau tidak.

Salah satu pelaku usaha yang melakukan kegiatan tersebut adalah Alfamart. Alfamart adalah salah satu bisnis retail yang berkembang pesat di Indonesia. Merk Alfamart merupakan milik PT. Sumber Alfariya Trijaya yang merupakan kelompok perusahaan PT. H. M. Sampoerna yang bergerak di bidang retail. PT. Sumber Alfariya Trijaya Tbk atau sering disebut dengan Alfamart berdiri sejak tahun 1999 yang didirikan oleh Djoko Susanto. Saat ini gerai Alfamart telah mencapai 17.816 gerai yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.<sup>1</sup>

Sistem pembayaran yang disediakan oleh Alfamart di antaranya mencakup *e-money* dan uang tunai. Masyarakat yang berbelanja di Alfamart pada umumnya lebih banyak menggunakan uang tunai sebagai metode pembayaran.<sup>2</sup> Harga-harga produk yang ditawarkan Alfamart rata-rata memuat pecahan rupiah yang tidak genap. Contohnya air mineral botol yang dijual dengan harga Rp. 3.800,00 (Tiga Ribu Delapan Ratus Rupiah). Masalah yang kerap terjadi adalah ketika kasir Alfamart tidak menyediakan uang kembalian dengan pecahan Rp. 200,00 (Dua Ratus Rupiah), maka sering kali karyawan kasir Alfamart tidak memberikan kembalian sebesar Rp. 200,00 (Dua Ratus Rupiah) tersebut kepada konsumen, namun menawarkan pengembalian dengan permen atau donasi.

Dalam praktiknya sering kali kita temui tindakan dari pelaku usaha retail tanpa disadari merugikan konsumen yaitu uang sisa pengembalian transaksi yang dialihkan ke dalam bentuk uang donasi. Hal ini bukan tanpa alasan terkadang para pelaku usaha baik skala kecil maupun besar memiliki kendala atas keterbatasannya uang koin dengan berbagai macam nominal pecahan.

Adapun pengalihan uang koin sisa transaksi ke dalam bentuk donasi yang dilakukan oleh pelaku usaha dapat menimbulkan akibat hukum dan tindakan penyimpangan merugikan konsumen, apabila tidak adanya keterbukaan, kejelasan dari

---

<sup>1</sup>PT. Alfariya Trijaya Tbk. *Sejarah Alfamart*, <https://alfamart.co.id/tentang-perusahaan/sejarah>, Akses tahun 2020

<sup>2</sup>Tashaekti Fadhillah Rahmadany, *Perlindungan Hukum Bagi Franchisee Terkait Pendirian Usaha di Bidang Yang Serupa Setelah Berakhirnya Perjanjian Waralaba*, Bagian Hukum Keperdataan Universitas Udayana, Kuta Selatan, 2013, Vol.1 No.9, hlm 2.

## TANGGUNG JAWAB PT. ALFARIYA TRIJAYA TBK (ALFAMART) TERHADAP UANG KEMBALIAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Nisa Fadia, Sofyan Jafar, Tri Widya Kurniasari

Volume 7 Nomor 2

pelaku usaha terkait uang sisa kembalian tersebut di donasikan kemana, serta ketidakrelaan dan keikhlasan oleh konsumen, sedangkan pengalihan tersebut dilakukan dengan cara sepihak oleh pelaku usaha dengan dalih tidak tersedianya uang pecahan koin. Sebelum lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen upaya perlindungan terhadap konsumen kurang dirasakan oleh masyarakat, maka perlunya Undang-Undang Konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan dengan posisi produsen.<sup>3</sup>

Praktik pengembalian uang konsumen oleh pelaku usaha termasuk salah satu usaha yang dilakukan untuk melakukan pengumpulan sumbangan yang nanti nya akan diberikan kepada yayasan sosial. Akan tetapi seharusnya kegiatan ini dilakukan dengan memperhatikan hak konsumen sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK).<sup>4</sup> Praktik pengalihan uang konsumen ke dalam bentuk donasi bukan merupakan kehendak kedua belah pihak melainkan hanya merupakan kebijakan dari pihak pelaku usaha saja. Pihak konsumen tidak mengetahui dan tidak ada pemberitahuan oleh pelaku usaha mengenai kepada siapa dana sosial tersebut akan disalurkan. Konsumen akan merasa tidak nyaman apabila setiap mereka berbelanja dan sisa uang kembalian nya dialihkan untuk dana sosial (donasi). Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha.<sup>5</sup> Kurangnya pengetahuan konsumen tentang hak-hak mereka dilindungi oleh undang-undang menyebabkan konsumen seakan-akan tidak berdaya dengan tindakan pelaku usaha tersebut. padahal UUPK bertujuan untuk melindungi konsumen dari kecurangan – kecurangan dan tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

---

<sup>3</sup> Fitri Suryani, Arif Rahman, Fatahillah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Gas Elpiji Bersubsidi Melebihi Harga Eceran Tertinggi (Studi Penelitian Di Aceh Barat Daya)*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh Vol 6, No.2, 2023. DOI : <https://ojs.unimal.ac.id/jimfh/article/view/9243/pdf>

<sup>4</sup> Ali Mansyur, *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional*, Jurnal Pembaharuan Hukum, Srmarang, Vol 2 No 1, hlm 12.

<sup>5</sup> Hanny Dalpyra, Marlia Sastro, Sofyan Jafar, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Kosmetik Yang Dijual Melalui Media Sosial*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh, Vol 6, No. 2, DOI: <https://ojs.unimal.ac.id/jimfh/article/view/4077>

## 2. METODE PENELITIAN

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana tanggung jawab PT. Alfariya Trijaya Tbk (Alfamart) terhadap penggunaan uang kembalian konsumen yang dialihkan ke donasi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen serta bagaimana akibat hukum terhadap PT. Sumber Alfariya Trijaya Tbk (Alfamart) bila terjadi pelanggaran dalam proses penggunaan uang kembalian konsumen yang dialihkan untuk donasi.

Studi penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, penelitian kualitatif adalah suatu cara analisis hasil penelitian terjun langsung kelapangan yang menghasilkan data deskriptif, yaitu data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.<sup>6</sup> Dalam menarik kesimpulan penulis menggunakan metode berfikir deduktif yang mana merupakan metode berfikir yang menarik suatu kesimpulan dari suatu pernyataan atau dalil yang bersifat umum menjadi suatu pernyataan atau kasus yang bersifat khusus. Proses dalam melakukan pengumpulan bahan hukum, penulis melakukan penelitian dengan penelusuran dokumen baik secara online dan/atau offline. Penelusuran secara online dilakukan dengan membuka (browsing) situs internet diwarung internet (warnet) dan atau melalui jaringan telekomunikasi berupa telepon. Penelusuran secara offline dilakukan dengan berkunjung untuk membaca catatan dari perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh serta meminjam literatur dari rekan-rekan. Penelitian ini bersifat deskriptif, di mana penelitian ini bertujuan untuk memberikan suatu gambaran yang jelas tentang suatu objek yang tengah diteliti melalui data yang telah ada, serta mengaji suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku, kemudian dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek dalam pelaksanaan sehubungan dengan masalah yang akan diteliti.

---

<sup>6</sup> Ayu Humaira, Yulia, Fatahillah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pengguna Kosmetik Yang Tidak Terdaftar Badan Pengawasan Obat Dan Makanan (BPOM) (Studi Penelitian Di Kota Idi Kabupaten Aceh Timur)*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh, Vol 6, No. 2, 2021. DOI : <https://ojs.unimal.ac.id/jimfh/article/view/4109/pdf>.

# **TANGGUNG JAWAB PT. ALFARIYA TRIJAYA TBK (ALFAMART) TERHADAP UANG KEMBALIAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Nisa Fadia, Sofyan Jafar, Tri Widya Kurniasari  
Volume 7 Nomor 2

Bahan Hukum Primer merupakan sumber bahan hukum yang bersifat autoritatif, artinya mempunyai otoritas. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan peraturan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.

Dalam penelitian ini bahan hukum primer yang digunakan antara lain : Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Undang-Undang 1945. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1999 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan, Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pengumpulan Uang dan Barang, dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 10/8/DPU. Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, berupa buku-buku, artikel, jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini. Sedangkan bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk serta penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang termuat dari kamus hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia.

### **3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Tanggung Jawab PT. Sumber Alfariya Trijaya Tbk (Alfamart) Terhadap Penggunaan Uang Kembalian Konsumen Yang Dialihkan Ke Donasi Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

PT Sumber Alfariya Trijaya Tbk (selanjutnya disebut PT SAT) merupakan perusahaan berbadan hukum yang bergerak dalam bidang kegiatan usaha dagang dan pengumpulan sumbangan. Bidang kegiatan pengumpulan sumbangan PT SAT merupakan salah satu perusahaan ritel yang menyelenggarakan program sosialnya dengan tidak mengambil keuntungan. PT. SAT sendiri merupakan sebuah minimarket yang dimiliki oleh PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Alfamart merupakan perusahaan dagang yang menyediakan berbagai macam kebutuhan hidup sehari-hari. Alfamart berdiri sejak tahun 1989 oleh Djoko Susanto dan keluarga yang kemudian sebagian besar kepemilikannya dijual kepada PT. HM Sampoerna pada bulan Desember 1989. Berdasarkan tujuan PT, sebuah PT didirikan harus mencerminkan bidang usaha jual beli sehingga memperoleh

keuntungan usaha. Pemenuhan tujuan tersebut dilakukan PT SAT dengan melakukan kegiatan jual beli dengan sistem retail. Peran PT SAT dalam hal penjualan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha.<sup>7</sup>

Pada tahun 1994 terjadi perubahan struktur kepemilikan, yaitu menjadi 70% PT. HM Sampoerna Tbk dan 30% PT. Sigmantara Alfindo yang dimiliki oleh Djoko Susanto dan keluarga. Kemudian pada tanggal 18 Oktober 1999, Alfa Minimart pertama mulai dibuka dan beroperasi tepatnya di Jalan Beringin Jaya, Karawaci, Tangerang Banten. Setelah itu, tahun 2003 nama Alfa Minimart diubah menjadi Alfamart. Dalam waktu enam tahun, Alfamart mulai berkembang dan bertumbuh pesat di pulau Jawa, dan akhirnya 2013 Alfamart mulai membuka ratusan gerai di pulau Sumatera. Di tahun 2013, PT SAT juga menambah peran sebagai pelaku penyelenggara pengumpulan sumbangan. Dijelaskan pada Pasal 1 ayat (4) Peraturan Pemerintah tentang Pengumpulan Sumbangan (selanjutnya disebut PP Pengumpulan Sumbangan) yang mengatakan bahwa usaha pengumpulan sumbangan adalah semua program, upaya, dan kegiatan dalam rangka pengumpulan sumbangan. Merujuk dari definisi tersebut, PT SAT sebagai pihak pengumpul sumbangan mengumpulkan sumbangan dari masyarakat melalui kembalian hasil transaksi belanja. Berdasarkan penjabaran di Ayat 1 ayat (4) PP Pengumpulan Sumbangan, maka peran PT SAT dapat dikategorikan sebagai bentuk usaha pengumpulan sumbangan.

Pengertian usaha mempunyai definisi luas, artinya jika suatu penyelenggara memiliki program/upaya/kegiatan dalam hal pengumpulan sumbangan maka sudah termasuk dalam kategori usaha pengumpulan sumbangan. Alfamart adalah perusahaan retail terkemuka di Indonesia, perusahaan ini adalah perusahaan retail terbesar di Indonesia yang dapat dimiliki oleh masyarakat luas. Toko Alfamart terbagi dari macam-macam jenis toko yang dimana di antara jenis toko tersebut dapat memiliki arti masing-masing, namun tujuannya sama, yaitu untuk kemajuan perusahaan. Ada dua jenis toko Alfamart yang dapat kita ketahui, yaitu Alfamart *Franchise* dan Alfamart Regular dari

---

<sup>7</sup> Reni Setya Hasmana, *Pertanggungjawaban Pelaku Penyelenggara Pengumpulan Sumbangan Terkait Kegiatan Pengumpulan Sumbangan di PT. Sumber Alfariya Trijaya Tbk*, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, 2015, Vol 22, No 2, hlm 5

## **TANGGUNG JAWAB PT. ALFARIYA TRIJAYA TBK (ALFAMART) TERHADAP UANG KEMBALIAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Nisa Fadia, Sofyan Jafar, Tri Widya Kurniasari  
Volume 7 Nomor 2

kedua jenis toko tersebut memiliki arti dan peranan penting masing-masing toko tersebut.

Alfamart regular adalah Alfamart yang dimiliki langsung oleh perusahaan Alfamart yang sama sekali tidak ada campur tangan orang lain, dan keuntungannya pun 100% dimiliki oleh pihak perusahaan Alfamart itu sendiri. Dari segi keuntungan penjualan barang-barang dan gaji karyawan Alfamart menjadi milik tanggung jawab pihak perusahaan Alfamart. Sedangkan Alfamart *Franchise* adalah tipe kerjasama waralaba yang ditawarkan oleh Alfamart, didalam sistem Alfamart pihak Alfamart memiliki 3 macam jenis waralaba, yang pertama adalah skema gerai baru dimana *Franchise* mengajukan usulan lokasi untuk pembukaan gerai baru. Skema kedua adalah skema gerai baru-konversi dimana *Franchise* mengajukan usulan lokasi yang masih berupa toko kelontong/ minimarket untuk di kembangkan menjadi gerai Alfamart. Sedangkan skema ketiga adalah skema gerai *take over*, dimana *Franchise* mengambil alih kepemilikan gerai milik Alfamart yang sudah berjalan.

Kegiatan tersebut telah mendapat ijin dari Kementerian Sosial dengan diberikannya SK Kemensos RI Nomor 22/HUK-PS/2016 tentang pemberian izin penyelenggaraann pengumpulan donasi, periode program, wilayah pengumpulan donasi, yayasan penerima bantuan, dan kewajiban untuk menyebarluaskan informasi kepada masyarakat. Pengertian pelaku penyelenggara pengumpulan sumbangan tidak dijelaskan secara tertulis dalam Pasal 1 PP Pengumpulan Sumbangan. Namun pada Pasal 1 ayat (6) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial memberikan definisi mengenai pelaku penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Pengertian Pelaku Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial di antaranya adalah individu, kelompok, lembaga kesejahteraan sosial, dan masyarakat yang terlibat dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Definisi tersebut mengarah sesuai yang dimaksud dalam PP Pengumpulan Sumbangan yang menggunakan istilah pelaku penyelenggara pengumpulan sumbangan.

Dalam hal ini PT SAT melakukan peran sebagai pelaku penyelenggara pengumpulan sumbangan dengan cara melibatkan masyarakat melalui program yang diberi nama Donasi-Ku. Program Donasi-Ku diselenggarakan sejak tahun 2013. Tujuan diadakan Donasi-Ku adalah untuk membantu masyarakat pra sejahtera dalam berbagai sektor, di antaranya seperti pendidikan, kesehatan, dan bencana alam.



Sistem pengumpulan donasi tersebut adalah dengan cara kasir menanyakan kepada konsumen terlebih dahulu apakah bersedia sebagian uang kembaliannya didonasikan, jika bersedia, maka kasir akan memberikan bukti struk transaksinya namun jika tidak bersedia, maka kasir akan mengembalikan secara utuh. Sistem ini dibuat sama di seluruh toko milik PT SAT. Program Donasi-Ku dilaksanakan atas partisipasi masyarakat secara sukarela untuk ikut membantu masyarakat yang membutuhkan.

Penerimaan donasi pelanggan dari seluruh toko akan secara otomatis terinput pada database perusahaan melalui bukti struk belanja. Perusahaan menyalurkan seluruh jumlah yang terkumpul kepada yayasan yang ditunjuk menjadi mitra perusahaan untuk menjalankan berbagai kegiatan sosial. Donasi yang terkumpul dibagikan dalam 4 bulan sekali. PT SAT sebagai pihak pengumpul sumbangan mengumpulkan sumbangan dari masyarakat melalui kembalian hasil transaksi belanja. Pasal 1 ayat (4) PP Pengumpulan Sumbangan yang berbunyi “Usaha pengumpulan sumbangan adalah semua program, upaya, dan kegiatan dalam rangka pengumpulan sumbangan”, berdasarkan pasal tersebut, maka peran PT SAT tersebut dapat dikategorikan sebagai bentuk usaha pengumpulan sumbangan. PT SAT sebagai penyelenggara pengumpulan sumbangan bertugas mengumpulkan donasi dari masyarakat dan menyalurkan donasi tersebut kepada yayasan-yayasan.

Status PT SAT adalah badan hukum. Sebagaimana badan hukum diumpamakan manusia, maka segala perbuatan yang dilakukan oleh badan tersebut juga dikenai suatu tanggung jawab. Tanggung jawab tersebut terkait segala kegiatan yang terkait adanya hubungan hukum. Pelaksanaan PT SAT terkait perannya sebagai pelaku pengumpulan sumbangan termasuk hubungan hukum. Hubungan hukum adalah hubungan yang terjadi antara subyek hukum yang satu dengan subyek hukum lainnya dan atau antara subyek hukum dengan obyek hukum yang terjadi dalam masyarakat dimana hubungan tersebut diatur oleh hukum dan karenanya terdapat hak dan kewajiban diantara pihak-pihak dalam hubungan hukum. Dalam hubungan hukum melekat hak dan kewajiban kepada para pihak didalamnya. Hubungan hukum tersebut merupakan hubungan yang diatur dan diakui oleh hukum sehingga apabila terjadi pertentangan di dalam hubungan hukum terdapat akibat-akibat hukum dan prosedur penyelesaian sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

## **TANGGUNG JAWAB PT. ALFARIYA TRIJAYA TBK (ALFAMART) TERHADAP UANG KEMBALIAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Nisa Fadia, Sofyan Jafar, Tri Widya Kurniasari  
Volume 7 Nomor 2

Hubungan hukum juga dapat kita jumpai dalam hubungan antara PT SAT dengan masyarakat serta PT SAT dengan yayasan-yayasan penerima bantuan. Konsekuensi adanya hubungan hukum tersebut membuat PT SAT mempunyai tanggung jawab. Tanggung jawab dengan masyarakat dan juga kepada yayasan-yayasan penerima bantuan. Tanggung jawab PT SAT terhadap masyarakat yang menyepakati uang hasil transaksi untuk disumbangkan adalah memberikan seluruh uang sumbangan yang terkumpul pada yayasan-yayasan penerima bantuan. Sebaliknya masyarakat mempunyai hak untuk dijamin bahwasanya sumbangan tersebut disalurkan pada tempat yang tepat.

Tanggung jawab PT SAT dengan yayasan-yayasan penerima bantuan adalah memberikan sumbangan yang terkumpul dari masyarakat dan memberikan kepada pihak yayasan dan memastikan bahwa sumbangan tersebut telah benar-benar dipergunakan sehingga bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan. Tanggung jawab yang dilakukan secara benar oleh PT SAT tersebut dapat mewujudkan cita-cita pembangunan ekonomi nasional.

Pada penelitian ini, telah dilakukan penelitian pada beberapa gerai Alfamart yang ada di Kecamatan Tanjung Pura, Kabupaten Langkat. Di Kecamatan Tanjung Pura terdapat 4 gerai Alfamart yang terletak di Jalan Bambu Runcing, di Jalan Medan Banda Aceh, Jalan Pemuda, dan Jalan Merdeka. Terdapat dua kasus mengenai uang kembalian yang dialihkan menjadi donasi di dua gerai Alfamart yang ada di Tanjung Pura, yaitu Alfamart yang berada di Jalan Pemuda dan Alfamart Jalan Medan Banda Aceh.

Fadhil Ramadhan selaku kasir di Alfamart yang berada di Jalan Pemuda, mengatakan bahwa “pengalihan uang kembalian yang dijadikan donasi sampai sekarang masih dipakai dan program ini masih dijalankan, tetapi terkait hal tersebut pasti pihak Alfamart akan menanyakan dan meminta persetujuan dari konsumen apakah uang kembalian tersebut boleh atau tidak dijadikan sumbangan, sebab apabila konsumen tidak mengizinkan maka akan diberikan uang kembaliannya”. Hal yang sama juga ditanyakan penulis kepada salah satu kasir Alfamart yang ada di Jalan Merdeka Kiyana Sari juga mengatakan bahwa “pihak Alfamart masih menjalankan program pengumpulan donasi dari uang kembalian konsumen, pihak Alfamart juga selalu menanyakan terlebih dahulu kepada konsumen apakah uang kembaliannya boleh didonasikan atau tidak”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, pihak kasir akan melakukan pengalihan apabila telah mendapat persetujuan dari konsumen, apabila tidak adanya persetujuan

maka pihak kasir akan mengembalikan uang kembalian tersebut, adapun beberapa pernyataan mengenai hal diatas bahwa masih kerap ditemui beberapa konsumen yang tidak mau atau menolak untuk mendonasikan uang kembalian, walaupun nominalnya kecil hanya Rp. 100. Sehingga terkadang kasir susah untuk mencarikan kembalian tersebut karena terbatasnya uang pecahan koin yang disediakan. Dari pertanyaan tersebut terkait uang pecahan koin sebenarnya sudah disediakan oleh pihak Alfamart tetapi uang yang disediakan tidak cukup untuk menutup transaksi kembalian konsumen. Memang uang pecahan koin sudah disediakan, tetapi kebanyakan nominalnya Rp. 500, sehingga menyulitkan kasir Alfamart untuk memberi pecahan Rp. 200, terkadang apabila ada konsumen yang menolak untuk didonasikan dan meminta uang kembalian pecahan Rp. 100, atau Rp. 200, pihak Alfamart tetap memberikan uang koin yang sudah disediakan walaupun nominalnya Rp. 500.

Penulis juga mewawancarai salah satu konsumen yang berbelanja didua gerai Alfamart tersebut mengenai donasi yang dilakukan oleh pihak Alfamart, namun disaat penulis menanyakan kepada konsumen mengenai pengumpulan donasi yang dilakukan oleh Alfamart. Konsumen mengatakan bahwa saat dia menanyakan kemana uang donasi akan disumbangkan pihak kasir tidak memberikan jawaban yang memuaskan tentang kemana uang donasi tersebut akan disalurkan serta tidak terbuka mengenai uang donasi tersebut. Hal ini tentu saja melanggar Pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri Sosial (Selanjutnya disebut Permensos) tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang atau Barang, yang berbunyi “PUB dilaksanakan dengan prinsip tertib, transparan, dan akuntabel”.

Berbeda dengan dua gerai Alfamart yang ada di Jalan Bambu Runcing dan Jalan Medan Banda Aceh, dimana saat penulis menanyakan kepada Arnita dan Ari yang merupakan kasir Alfamart mengenai tata cara pengumpulan donasi, pihak kasir mengatakan bahwa terkadang uang donasi dilakukan secara sepihak tanpa sepengetahuan konsumen, hal ini dilakukan karena tidak tersedianya uang pecahan koin. Ditinjau dari UUPK, Pasal yang dapat diterapkan dalam hal ini adalah Pasal 15 UUPK yaitu “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis

## **TANGGUNG JAWAB PT. ALFARIYA TRIJAYA TBK (ALFAMART) TERHADAP UANG KEMBALIAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Nisa Fadia, Sofyan Jafar, Tri Widya Kurniasari

Volume 7 Nomor 2

terhadap konsumen”. Hal ini dilakukan mengingat pengalihan uang kembalian haruslah didasari atas kerelaan kedua belah pihak

Dilihat dari penelitian yang telah dilakukan, pihak Alfamart belum sepenuhnya melakukan tanggungjawabnya dengan benar, dikarenakan masih ada beberapa gerai Alfamart yang tidak menginformasikan secara jelas mengenai uang donasi akan disumbangkan. Namun ada juga beberapa gerai Alfamart yang melakukan tanggung jawabnya dengan benar yaitu dengan cara menginformasikan bahwasannya donasi yang terkumpul akan di umumkan melalui brosur yang biasanya dipajang di meja kasir ataupun pintu masuk Alfamart, hal ini dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab Alfamart terhadap uang kembalian konsumen. Tanggung jawab PT SAT selanjutnya yaitu dengan yayasan-yayasan penerima bantuan yang bekerjasama dengan PT SAT itu sendiri, bentuk pertanggungjawabannya adalah memberikan sumbangan yang terkumpul dari masyarakat dan memberikan kepada pihak yayasan dan memastikan bahwa sumbangan tersebut telah benar-benar dipergunakan sehingga bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan. Hal ini telah sesuai dengan Pasal 6 Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas yaitu “Pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan dimuat dalam laporan tahunan perseroan dan dipertanggungjawabkan kepas RUPS”

Pada penelitian ini, tanggung jawab Alfamart terhadap uang kembalian konsumen yang dialihkan menjadi donasi masih belum sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dikarenakan masih ada beberapa gerai Alfamart yang masih melanggar Pasal 15 UUPK, dimana pihak Alfamart terkadang masih mengalihkan secara sepihak uang donasi dari kembalian konsumen, hal ini tentu saja merugikan pihak konsumen atas pengalihan secara sepihak tersebut.

Faktor yang mempengaruhi permasalahan ini dikarenakan kurangnya ketersediaan uang pecahan koin sehingga membuat kasir terkadang mengalihkan secara sepihak uang kembalian konsumen menjadi donasi, faktor selanjutnya yaitu kurangnya pengetahuan pegawai Alfamart terhadap apa saja yang menjadi hak-hak konsumen. Dalam mengatasi permasalahan ini pihak Alfamart harus melakukan pengawasan dan pembinaan kepada seluruh pegawainya terutama kasir untuk selalu menanyakan terlebih dahulu kepada konsumen apakah konsumen bersedia apabila uang kembaliannya

didonasikan. Sehingga konsumen merasa tidak dirugikan atas pengalihan uang kembalian tersebut.

Mengacu pada paparan faktor-faktor tersebut maka pihak Alfamart harus sering melakukan pengawasan. Dalam hal ini pengawasan dilakukan oleh *Chief of Store* (Selanjutnya disebut CoS). CoS adalah pemimpin toko yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengawasan toko. CoS bertanggung jawab atas pengelolaan tim di toko, mereka harus mengawasi penerapan kebijakan terkait tata tertib, dan layanan pelanggan. CoS juga harus memastikan bahwa semua karyawan mematuhi aturan perusahaan, termasuk dalam hal pengumpulan donasi darinuang kembalian konsumen. Apabila terdapat pegawai/kasir yang melakukan pengalihan donasi secara sepihak maka harus diberi sanksi berupa teguran ataupun surat pemutusan kerja. Sehingga tidak terjadi lagi pelanggaran dalam Pasal 15 UUPK.

### **B. Akibat Hukum Terhadap PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Bila Terjadi Pelanggaran Dalam Pengumpulan Donasi**

Setiap orang pada suatu waktu dalam posisi sendiri atau bersama-sama dalam keadaan apapun pasti akan menjadi konsumen suatu barang atau jasa tertentu. Dalam menjaga kelangsungan perekonomian, konsumen menduduki posisi cukup penting, namun ironisnya sebagai salah satu pelaku ekonomi, kedudukan konsumen sangat lemah dalam hal perlindungan hukum. Dasar hukum perlindungan konsumen pada hakekatnya, terdapat dua instrumen hukum penting yang menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yakni: Pertama, Undang-Undang Dasar 1945, sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Kedua, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lahirnya undang-undang ini memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa.<sup>8</sup> UUPK menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen. Tujuan dibuatnya perlindungan konsumen dapat dijelaskan dalam Pasal 3 UUPK, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

---

<sup>8</sup> Perlindungan Hukum Bagi Konsumen, <https://law.uji.ac.id>, Akses Tahun 2023

## **TANGGUNG JAWAB PT. ALFARIYA TRIJAYA TBK (ALFAMART) TERHADAP UANG KEMBALIAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Nisa Fadia, Sofyan Jafar, Tri Widya Kurniasari

Volume 7 Nomor 2

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/ atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, seorang pelaku usaha cukup memiliki rasa tanggung jawab akan memenuhi hak konsumen atas informasi tersebut, dan tidak akan menganggap layak, serta sudah sewajarnya untuk tidak mengelabui konsumen melalui penyampaian yang menyesatkan, sebab dampak yang ditimbulkan bukan hanya merugikan konsumen, tetapi dapat pula merusak citra pelaku usaha dalam jangka panjang, serta menghilangkan kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap produk yang dihasilkan pelaku usaha. Perbuatan pelaku usaha yang seringkali merugikan konsumen tetapi tidak disadari oleh konsumen itu sendiri, yakni pengalihan bentuk uang kembalian konsumen ke dalam bentuk lain seperti menukarkannya dengan permen ataupun melakukan pemotongan pundi amal semacam sumbangan secara sepihak dengan alasan tidak adanya uang kembalian atau sekadar ingin membulatkan uang kembalian tersebut dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Raden , A. S., dan Saputro, *Perlindungan Konsumen Untuk Memperoleh Hak Layanan Purna Jual*. Jurnal Bina Mulia Hukum, Jakarta, Vol 5, No 2, hlm 15

Diambil dari pengalaman penulis ketika mewawancarai salah satu konsumen Alfamart di Jalan Bambu Runcing Kecamatan Tanjung Pura, dengan Ibu Maya, beliau mengatakan “ saya sering berbelanja kebutuhan sehari-hari seperti minyak makan, beras dan gula di Alfamart. Pada saat itu saya berbelanja dengan total Rp. 168.700 dan saya memberikan uang sebesar Rp. 200.000, lalu pihak kasir pun mengembalikan uang sebesar Rp. 31.000 dimana seharusnya uang yang saya diterima adalah Rp. 31.300, saat saya menanyakan ke pihak kasir tentang kurangnya uang kembalian, pihak kasir hanya meminta maaf atas ketidaksiannya uang pecahan koin dan langsung dialihkan sepihak menjadi donasi.

Penulis juga mewawancarai salah satu konsumen yang berbelanja di Alfamart yang berada di Jalan Medan Banda Aceh yaitu Ibu Diana dimana beliau mengatakan “Pada saat itu saya membeli sebuah minuman dengan harga Rp. 6.500, dan saya memberikan uang sebesar Rp. 10.000, lalu pihak kasir mengembalikan uang saya sebesar Rp. 4.000, dimana uang kembalian yang seharusnya saya terima adalah Rp. 4.500. Namun pada saat itu Ibu saya tidak menyadari jika uang kembaliannya tidak sesuai, lalu pada saat saya kembali dan menanyakan perihal uang kembalian yang tidak sesuai, pihak kasir hanya bias menjawab mohon maaf atas ketertidaksiannya uang pecahan koin, dan mengalihkan uang tersebut ke donasi.

Konsumen tentu saja dirugikan karena tidak ada kata sepakat antara penjual dan pembeli, kecuali uang kembalian yang dialihkan menjadi donasi disepakati oleh kedua belah pihak, maka hal itu sah-sah saja, tetapi tetap saja hal seperti itu tidak boleh diabaikan oleh pelaku usaha hanya karena nilai nominal uang koin itu kecil, karena sekecil apapun nominalnya konsumen berhak untuk menerima uang kembalian sesuai dengan haknya. Dari hasil wawancara tersebut pelaku usaha telah melanggar Pasal 4 ayat (7) UUPK yaitu “Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”.

Pada penelitian ini juga mewawancarai konsumen lainnya yaitu, ibu Suli yang berbelanja di salah satu Alfamart di Jalan Merdeka Kecamatan Tanjung Pura yang telah penulis observasi juga menyatakan pendapat bahwa beliau juga merasa dirugikan karena tidak mendapatkan uang kembalian sesuai dengan struk yang tertera meskipun nominalnya tidak seberapa. Namun yang beliau rugikan bukan nominalnya akan tetapi

## **TANGGUNG JAWAB PT. ALFARIYA TRIJAYA TBK (ALFAMART) TERHADAP UANG KEMBALIAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Nisa Fadia, Sofyan Jafar, Tri Widya Kurniasari  
Volume 7 Nomor 2

saat beliau bertanya kepada pihak kasir kemana uang donasi akan disalurkan, namun pihak kasir tidak memberi jawaban yang memuaskan tentang kemana uang donasi tersebut akan disalurkan serta tidak terbuka mengenai uang donasi tersebut.

Berbeda dengan konsumen lainnya yaitu Ibu Sri, pada saat dia berbelanja di Alfamart yang ada di Jalan Pemuda dia juga menanyakan perihal uang donasi dari kembalian konsumen kepada pihak kasir dan dia menjelaskan bahwasannya pihak Alfamart terkadang tidak memberi tahu kepada konsumen kemana uang donasi tersebut di donasikan, namun Ibu Sri juga mengatakan bahwasannya dia tidak keberatan dengan program yang dilakukan oleh PT. SAT, dimana kegiatan ini merupakan program yang positif, namun beliau menyangkan atas tindakan pihak Alfamart mengenai uang sumbangan yang dialihkan secara sepihak.

Ditinjau dari UUPK, pasal yang mungkin dapat diterapkan dalam kasus Alfamar yang berada di Jalan Bambu Runcing dan Jalan Medan Banda Aceh adalah Pasal 15 UUPK “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/ atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen”. Sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 15 UUPK berdasarkan Pasal 62 ayat (1) adalah dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah). Berkaitan dengan hak konsumen untuk menerima uang kembalian, jumlahnya memang cenderung tidak besar, namun tindakan ini tentu saja dapat dikategorikan sebagai tindakan yang membuat konsumen merasa tidak nyaman karena mau tidak mau konsumen terpaksa harus menyetujui pernyataan pelaku usaha yang mengganti kembalian uang koin dengan permen karena konsumen tidak diberikan opsi lain oleh pelaku usaha dan hal seperti itu cenderung tidak hanya terjadi sekali atau dua kali, sehingga menurut penulis Pasal 15 UUPK dapat diterapkan dalam kasus seperti ini.

Pelaku usaha yang melakukan pengalihan uang kembalian konsumen kedalam bentuk sumbangan tanpa sepengetahuan konsumen, dapat dikatakan adalah suatu tindakan pelanggaran terhadap pelayanan yang benar dan jujur terhadap kegiatan tata cara pemungutan sumbangan yang dananya berasal dari hasil uang kembalian konsumen. Atas dilanggarnya hak-hak konsumen tersebut yang terdapat dalam Pasal 4 UUPK, maka setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa atau melalui peradilan yang berada di



lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak<sup>10</sup>

Pasal yang diterapkan dalam kasus yang terdapat pada Alfamart yang berada di Jalan Merdeka dan Jalan Pemuda adalah Pasal 2 ayat (1) Permensos “PUB dilaksanakan dengan prinsip tertib, transparan, dan akuntabel”. Dimana pada kasus pihak Alfamart tidak melakukan keterbukaan kepada konsumen mengenai uang donasi akan disalurkan kemana. Sehingga sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar pasal ini adalah Pasal 27 dan 28 Permensos tentang Pengumpulan Uang atau Barang, Pasal 27 :

- 1) Sanksi administratif bagi penyelenggara PUB yang memiliki izin PUB sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) huruf a berupa:
  - a. teguran secara tertulis;
  - b. penangguhan izin; dan/atau
  - c. pencabutan izin.
- 2) Sanksi administratif berupa teguran secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diberikan kepada penyelenggara PUB paling banyak 3 (tiga) kali dengan tenggang waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja antara teguran pertama dan teguran selanjutnya.
- 3) Sanksi administratif berupa penangguhan izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b diberikan jika penyelenggara PUB tidak memenuhi dan melaksanakan ketentuan yang tercantum dalam teguran secara tertulis.
- 4) Sanksi administratif berupa pencabutan izin sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c diberikan jika penyelenggara PUB tidak memenuhi ketentuan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3), serta melanggar ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini.

Pasal 28 “Sanksi pidana bagi penyelenggara PUB yang memiliki izin PUB sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) huruf b dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Keterbukaan dalam pengalihan serta penyaluran donasi sangatlah penting, terkadang masyarakat merasa tidak nyaman akan pengalihan uang kembalian pecahan koin yang mereka lakukan, karena adanya informasi yang kurang seimbang atas penjelasan penyaluran akan donasi tersebut, menanggapi hal itu penulis telah melakukan wawancara kepada Bapak Dedy yang merupakan Manager Alfamart di Jalan Pemuda di Kecamatan Tanjung Pura. “terkait hal tersebut jika ada konsumen yang menanyakan

---

<sup>10</sup> Celina , T. K, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2019, hlm 34

## TANGGUNG JAWAB PT. ALFARIYA TRIJAYA TBK (ALFAMART) TERHADAP UANG KEMBALIAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Nisa Fadia, Sofyan Jafar, Tri Widya Kurniasari

Volume 7 Nomor 2

biasanya kita hanya menjawab disalurkan dan dikelola melalui Lazizmu, untuk lebih detailnya bisa dilihat di *official website* kami, sebenarnya seluruh informasi tentang program dan kegiatan donasi sudah dapat diakses lewat official web [alfamart.co.id](http://alfamart.co.id), tetapi terkadang banyak konsumen yang belum menanyakan bahkan menghiraukan dan hanya menjawab boleh atau tidaknya”.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, sesuai dengan keadaan di lapangan kita ketahui bahwa kebanyakan konsumen jarang menanyakan kemana donasi tersebut disalurkan, namun apabila ada konsumen yang menanyakan pasti akan dijawab oleh petugas kasir, memang didalam proses pengalihan petugas kasir jarang menjelaskan secara detail, dikarenakan hal ini juga berkaitan dengan keadaan konsumen yang biasanya terburu-buru saat melakukan transaksi, namun ada beberapa gerai Alfamart yang pegawainya tidak transparan terhadap uang kembalian yang dialihkan menjadi donasi. Selain tujuan dari dilakukannya donasi harus secara jelas dan transparan, sama halnya pada saat penyerahan, dari toko kepada lembaga yang mengelola uang donasi tersebut juga harus sesuai prosedur dan jelas adanya, maka dari itu penulis juga menanyakan terkait bagaimana prosedur penyerahan uang donasi kepada Bapak Dedy saat wawancara sebagai berikut: “setelah uang donasi terkumpul, biasanya uang tersebut akan diambil saat ada pengiriman barang dari gudang atau kantor cabang ke toko, hal ini biasanya dilakukan tidak menentu, bisa jadi dalam tiga hari sekali atau pun seminggu, dalam penyerahannya nominal serta total dari uang donasi tersebut harus kita cocokkan dahulu dengan yang ada dikomputer, dan setiap pengambilannya pun pihak kasir selalu tanda tangan sebagai pertanggung jawaban”.

Pengambilan uang donasi dari konsumen dilakukan setiap tiga hari sekali, ataupun dalam kurun waktu seminggu, petugas yang melakukan pengambilan pun biasanya merupakan *asistent chief of store* atau asisten kepala toko, pada saat pengambilan petugas kasir akan mencocokkan seluruh jumlah uang dengan data yang ada di komputer, serta melakukan tanda tangan sebagai bentuk pertanggung jawaban dari uang tersebut. Setelah itu, asisten kepala toko akan menyetorkan uang donasi tersebut kepada lembaga pengelolaan donasi yang bekerja sama dengan Alfamart, diketahui lembaga Lazizmu yang mengelola uang donasi dari para konsumen. Hal ini telah

disepakati oleh pihak Alfamart dan Lembaga Lazizmu agar memudahkan pihak Alfamart untuk mendata uang donasi dari konsumen.<sup>11</sup>

## **Peranan YLKI Dalam Melakukan Pengawasan Bersama Pemerintah Terhadap Pelaksanaan Perlindungan Konsumen**

Di dalam meningkatkan efektifitas kinerjanya, YLKI juga turut serta dalam melakukan pengawasan terkait dengan pelaksanaan perlindungan konsumen yang dilakukan oleh YLKI bersama dengan pemerintah dan masyarakat. YLKI telah melakukan kerja-sama dengan pemerintah untuk meningkatkan perlindungan konsumen. Sampai dengan saat ini, YLKI sering menjadi pembicara utama dalam seminar-seminar yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah. YLKI senantiasa memberi masukan kepada pemerintah kota/kabupaten untuk senantiasa memperhatikan kepentingan konsumen. Selain itu, YLKI juga memberikan himbauan kepada pemerintah kota/kabupaten untuk terus melakukan pengawasan terhadap barang/jasa yang ada di kota/kabupaten dengan langsung melakukan survey secara bersama-sama. Hal ini dilakukan untuk menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha. Namun dalam hal ini pemerintah belum melakukan pengawasannya secara maksimal sehingga pihak pelaku usaha terkadang masih mengesampingkan hak-hak konsumen.

### **4. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai bentuk tanggung jawab PT SAT terhadap pengalihan uang kembalian konsumen dalam bentuk donasi pada Alfamart yang ada di Kecamatan Tanjung Pura, belum sepenuhnya melakukan tanggung jawabnya dalam pengalihan uang kembalian untuk donasi, hal ini terbukti bahwa ada beberapa gerai Alfamart yang mengalihkan secara sepihak uang kembalian tanpa persetujuan konsumen tersebut, dan masih ada beberapa gerai Alfamart yang tidak memasang laporan hasil donasi tersebut di gerainya adapun akibat hukum bagi PT. SAT apabila mengalihkan uang kembalian kedalam donasi secara sepihak, maka telah melanggar Pasal 15 UUPK, dan sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 15 UUPK berdasarkan Pasal 62

---

<sup>11</sup> PT. Alfariya Trijaya Tbk, <https://alfamart.co.id/news>, Donasi-Konsumen-Alfamart-Bentuk- Kepedulian-Sesama, Akses Tahun 2023

# TANGGUNG JAWAB PT. ALFARIYA TRIJAYA TBK (ALFAMART) TERHADAP UANG KEMBALIAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Nisa Fadia, Sofyan Jafar, Tri Widya Kurniasari  
Volume 7 Nomor 2

ayat (1) adalah dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah), dan akibat hukum bagi PT. SAT apabila tidak transparan terhadap kemana uang donasi akan disalurkan, maka telah melanggar Pasal 2 ayat (1) Permensos dan sanksi pidananya terdapat dalam Pasal 27 dan 28 Permensos.

## DAFTAR PUSTAKA

Dalpyra Hanny, Marlia Sastro, Sofyan Jafar, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Kosmetik Yang Dijual Melalui Media Sosial*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh, Vol 6, No. 2, DOI: <https://ojs.unimal.ac.id/jimfh/article/view/4077>

Hasmana, Reni Setya, *Pertanggungjawaban Pelaku Penyelenggara Pengumpulan Sumbangan Terkait Kegiatan Pengumpulan Sumbangan di PT. Sumber Alfariya Trijaya Tbk*, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, 2015, Vol 22, No 2, hlm 5

Humaira Ayu, Yulia, Fatahillah, 2021, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pengguna Kosmetik Yang Tidak Terdaftar Badan Pengawasan Obat Dan Makanan (BPOM) (Studi Penelitian Di Kota Idi Kabupaten Aceh Timur)*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh, Vol. 6, No. 2, 2021. DOI : <https://ojs.unimal.ac.id/jimfh/article/view/410/pdf>

<https://alfamart.co.id/tentang-perusahaan/sejarah>, Sejarah Alfamart, Diakses pada Tahun 2020

<https://alfamart.co.id/news>, Donasi Konsumen Alfamart Bentuk Kepedulian Sesama, Diakses Tahun 2023

<https://law.uui.ac.id>, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Diakses Tahun 2023

Kristiyanti Celina Tri, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika

Mansyur Ali, *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional*, Jurnal Pembaharuan Hukum, Srmarang, Vol 2 No 1, hlm 12.

Rahmadany, Tashaekti Fadhillah, *Perlindungan Hukum Bagi Franchisee Terkait Pendirian Usaha di Bidang Yang Serupa Setelah Berakhirnya Perjanjian Waralaba*, Bagian Hukum Keperdataan Universitas Udayana, Kuta Selatan, 2013, Vol.1 No.9, hlm 2.

Soehardi, Raden Ahmad, Saputro, *Perlindungan Konsumen Untuk Memperoleh Hak Layanan Purna Jual*. Jurnal Bina Mulia Hukum, Jakarta, Vol 5, No 2, hlm 15

Suryani Fitri, Arif Rahman, Fatahillah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Gas Elpiji Bersubsidi Melebihi Harga Eceran Tertinggi (Studi Penelitian Di Aceh Barat Daya)*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh Vol 6, No.2, 2023. DOI : <https://ojs.unimal.ac.id/jimfh/article/view/9243/pdf>