



DILEMA HUKUM UANG KEMBALIAN KONSUMEN YANG DIALIHKAN MENJADI DONASI: ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN DI MINIMARKET

Nur Afriansyah¹, Robby Nurtresna², Mabsuti Ibnu Marhas³, Saifun Nufus⁴

Sigit Kamseno⁵, Muhamad Wahyudin⁶

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Primagraha, Indonesia

Email: wahyudinm177@gmail.com

Abstrak

Praktik pengalihan uang kembalian konsumen menjadi donasi di minimarket menimbulkan dilema hukum antara dorongan partisipasi sosial dan perlindungan hak ekonomi konsumen. Persoalan mendasarnya bukan terletak pada kecilnya nominal uang yang dialihkan, melainkan pada legitimasi persetujuan konsumen, transparansi pencatatan transaksi, dan pertanggungjawaban pelaku usaha. Penelitian ini bertujuan menganalisis legalitas pengalihan uang kembalian menjadi donasi serta mengevaluasi perlindungan hukum bagi konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian menggunakan metode yuridis empiris (*socio-legal research*) dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara terhadap empat informan, yaitu seorang wakil kepala toko dan tiga konsumen di Alfamart Kedayakan Kragilan, Kabupaten Serang, Banten, pada 23 Juli 2026. Data dianalisis secara kualitatif melalui pengelompokan temuan empiris, pemeriksaan silang antarsumber, dan penilaian normatif terhadap ketentuan perlindungan konsumen. Hasil penelitian mengidentifikasi dua persoalan utama. Pertama, pengalihan uang kembalian tanpa persetujuan konsumen terlebih dahulu menunjukkan adanya persoalan pemenuhan hak konsumen atas nilai transaksi dan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Kedua, tidak tercantumnya nominal donasi dalam struk, meskipun konsumen telah menyetujuinya, memperlihatkan kesenjangan transparansi dan keterverifikasian transaksi. Temuan tersebut menegaskan bahwa persetujuan dan pencatatan merupakan dua prasyarat yang berbeda dan tidak dapat saling menggantikan. Penelitian ini menawarkan rekonstruksi perlindungan konsumen melalui tiga standar operasional, yaitu persetujuan afirmatif sebelum pengalihan, pencatatan donasi secara terpisah dan dapat diverifikasi, serta mekanisme pertanggungjawaban dan pemulihan hak konsumen. Penelitian menyimpulkan bahwa legitimasi sosial suatu program donasi tidak dengan sendirinya memberikan kewenangan kepada pelaku usaha untuk mengalihkan uang kembalian secara sepihak. Kontribusi penelitian terletak pada perumusan tiga parameter untuk menilai batas legal pengalihan uang konsumen menjadi donasi dalam praktik transaksi ritel.

Kata kunci: perlindungan konsumen; uang kembalian; donasi sukarela; persetujuan konsumen; tanggung jawab pelaku usaha.



Abstract

The practice of diverting consumers' change into donations at minimarkets raises a legal dilemma between encouraging social participation and protecting consumers' economic rights. The fundamental issue lies not in the small amount of money involved, but in the legitimacy of consumer consent, the transparency of transaction records, and business accountability. This study aims to analyze the legality of diverting consumers' change into donations and evaluate the legal protection afforded to consumers under Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This research employs an empirical juridical (socio-legal) method using statutory and case approaches. Primary data were collected through observations and interviews with four informants: a deputy store manager and three consumers at Alfamart Kendayakan Kragilan, Serang Regency, Banten, Indonesia, on July 23, 2026. The data were analyzed qualitatively by categorizing empirical findings, cross-checking information across sources, and evaluating the findings against applicable consumer protection provisions. The findings identify two main issues. First, diverting consumers' change without obtaining their prior consent raises concerns regarding the fulfillment of consumers' rights to receive the value of their transactions and to obtain accurate, clear, and honest information. Second, the failure to record donation amounts on transaction receipts, even when consumers have consented, reveals a gap in transparency and transaction verifiability. These findings demonstrate that consent and transaction recording constitute distinct requirements that cannot substitute for one another. This study proposes a framework for strengthening consumer protection through three operational standards: affirmative consent before any diversion of change, separate and verifiable recording of donations, and mechanisms for business accountability and consumer redress. The study concludes that the social legitimacy of a donation program does not automatically authorize businesses to unilaterally divert consumers' change. The contribution of this research lies in formulating three parameters for assessing the legal boundaries of diverting consumers' change into donations in retail transactions.

Keywords: consumer protection; consumer change; voluntary donations; consumer consent; business accountability.

PENDAHULUAN

Transaksi di minimarket pada dasarnya merupakan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha yang melahirkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Salah satu hak yang paling sederhana tetapi fundamental dalam transaksi tunai adalah menerima uang kembalian sesuai dengan selisih antara jumlah pembayaran dan harga barang. Persoalan muncul ketika uang kembalian tersebut tidak dikembalikan kepada konsumen, melainkan dialihkan menjadi donasi (Nisa & Hidayat, 2024, p. 143). Pada titik ini, persoalan hukum tidak lagi terletak pada besarnya nominal uang, tetapi pada perubahan penggunaan uang yang semula menjadi hak konsumen menjadi dana sosial atas dasar suatu persetujuan yang harus dapat dibuktikan dan dipertanggungjawabkan.

Praktik pengalihan uang kembalian menjadi donasi pada dasarnya memiliki tujuan sosial. Konsumen dapat berpartisipasi dalam kegiatan kemanusiaan melalui nominal yang relatif kecil dan pelaku usaha dapat menjadi perantara penghimpunan dana sosial (Rahayu



et al., 2026, p. 81). Namun, tujuan sosial tersebut tidak dengan sendirinya menghilangkan hak konsumen. Donasi harus lahir dari kehendak konsumen, bukan dari asumsi pelaku usaha bahwa nominal yang kecil dapat langsung dialihkan. Di sinilah dilema hukum muncul: pada satu sisi terdapat kepentingan sosial yang hendak diwujudkan melalui donasi, sedangkan pada sisi lain terdapat hak individual konsumen atas uang kembalian dan hak untuk menentukan sendiri penggunaannya.

Dalam perspektif perlindungan konsumen, persoalan tersebut berkaitan erat dengan hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur serta hak untuk memilih. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak hanya menempatkan konsumen sebagai pihak yang membeli barang atau jasa, tetapi juga memberikan instrumen untuk mencegah praktik usaha yang merugikan konsumen. Tujuan UUPK antara lain meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih dan menentukan haknya serta menciptakan sistem perlindungan yang mengandung kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses terhadap informasi.

Karena itu, persetujuan menjadi titik krusial dalam praktik donasi uang kembalian. Apabila konsumen secara sadar mengetahui jumlah uang yang akan didonasikan, mengetahui bahwa uang tersebut merupakan hak kembalian, memahami kepada siapa atau melalui mekanisme apa dana disalurkan, kemudian menyetujuinya secara bebas, maka terdapat dasar yang berbeda dibandingkan dengan keadaan ketika kasir secara sepihak mengurangi uang kembalian dengan alasan donasi (Islammudin & Sati, 2022, p. 40). Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa persoalan hukumnya bukan semata-mata *boleh atau tidak boleh berdonasi*, melainkan apakah pengalihan hak ekonomi konsumen tersebut dilakukan berdasarkan persetujuan yang nyata, informasi yang memadai, dan mekanisme yang transparan.

Persoalan tersebut secara konkret ditemukan dalam praktik di Alfamart Kendayakan Kragilan, Kabupaten Serang. Berdasarkan observasi dalam penelitian, terdapat kasus konsumen yang melakukan pembayaran Rp50.000 atas transaksi senilai Rp45.800. Konsumen seharusnya menerima kembalian Rp4.200, tetapi hanya menerima Rp4.000 karena Rp200 dinyatakan telah didonasikan tanpa terlebih dahulu meminta persetujuan konsumen dan tanpa menjelaskan penggunaan dana tersebut. Fakta tersebut menunjukkan adanya persoalan yang lebih serius daripada sekadar nominal Rp200, yaitu pengalihan uang konsumen tanpa adanya kehendak yang secara eksplisit dinyatakan.

Kasus kedua menunjukkan persoalan yang berbeda. Konsumen membayar Rp100.000 untuk transaksi senilai Rp95.800 dan menyetujui Rp200 dari uang kembalian untuk didonasikan. Namun, setelah transaksi selesai, struk belanja tidak mencantumkan bahwa Rp200 tersebut telah didonasikan. Dalam keadaan ini, persoalannya bukan lagi ketiadaan persetujuan, tetapi ketiadaan jejak transaksi yang dapat memberikan kepastian dan transparansi kepada konsumen. Persetujuan yang telah diberikan konsumen tetap membutuhkan mekanisme pencatatan agar konsumen dapat mengetahui bahwa uangnya benar-benar telah diperlakukan sebagai donasi.

Kasus ketiga bahkan memperlihatkan bentuk persoalan yang lebih tegas. Konsumen melakukan pembayaran Rp5.000 atas transaksi senilai Rp3.800 dan seharusnya memperoleh Rp1.200. Akan tetapi, kasir hanya memberikan Rp1.000 dan baru setelah dipertanyakan menjelaskan bahwa Rp200 digunakan untuk donasi. Pihak kasir kemudian



meminta maaf karena pengalihan tersebut dilakukan tanpa persetujuan konsumen. Ketiga kasus tersebut memperlihatkan bahwa persoalan utama bukan nominal donasi, melainkan mekanisme lahirnya persetujuan dan pertanggungjawaban atas uang konsumen.

Temuan tersebut sekaligus memperlihatkan adanya dua model persoalan hukum. Pertama, donasi tanpa persetujuan, yaitu ketika uang kembalian dialihkan berdasarkan keputusan kasir atau kebijakan internal tanpa pilihan nyata dari konsumen. Kedua, donasi dengan persetujuan tetapi tanpa transparansi, yaitu ketika konsumen menyetujui pengalihan tetapi transaksi donasi tidak tercermin secara memadai dalam bukti pembayaran. Dua keadaan tersebut harus dibedakan karena konsekuensi hukumnya juga berbeda. Dalam kasus pertama, masalah utamanya adalah legitimasi pengalihan hak konsumen; dalam kasus kedua, masalahnya bergeser pada akuntabilitas dan pembuktian pelaksanaan donasi.

Dengan demikian, penelitian ini tidak cukup hanya menggunakan perspektif perlindungan hukum secara umum. Diperlukan pembacaan yang lebih kontekstual terhadap bagaimana hukum bekerja ketika berhadapan dengan praktik sosial yang berkembang. Hukum ditempatkan dalam kerangka yang dinamis dan membutuhkan rekonstruksi ketika berhadapan dengan perkembangan kebutuhan dan praktik masyarakat (Wahyudin et al., 2026, p. 7). Kerangka tersebut relevan untuk membaca praktik donasi uang kembalian karena persoalan hukumnya berada pada pertemuan antara nilai sosial berupa kedermawanan dan norma hukum berupa perlindungan terhadap hak individual konsumen.

Pendekatan tersebut penting agar donasi tidak dipandang sebagai praktik yang otomatis benar hanya karena memiliki tujuan sosial. Nilai sosial yang baik tetap membutuhkan mekanisme hukum yang baik. Rekonstruksi pemahaman hukum dalam konteks ini diarahkan bukan untuk melarang donasi uang kembalian, tetapi untuk memastikan bahwa praktik tersebut berlangsung berdasarkan prinsip persetujuan, transparansi, kepastian, dan pertanggungjawaban (Farudin & Setiawan, 2025, p. 157). Dengan demikian, hukum tidak berhadapan secara antagonistik dengan kepentingan sosial, tetapi justru memastikan bahwa kepentingan sosial tersebut tidak diwujudkan dengan mengorbankan hak konsumen.

Persoalan tersebut semakin penting karena konsumen dan pelaku usaha berada dalam posisi yang tidak sepenuhnya seimbang. Konsumen melakukan transaksi secara cepat, sementara pelaku usaha mengendalikan sistem pembayaran, perangkat kasir, pencatatan transaksi, serta mekanisme pengelolaan uang kembalian. Ketimpangan tersebut membuat konsumen sulit mengetahui apakah uang yang tidak diterimanya benar-benar didonasikan, kepada siapa dana tersebut disalurkan, dan bagaimana pencatatannya. Dalam penelitian ini bahkan ditemukan bahwa penawaran donasi dapat dilakukan secara sepihak, terdapat penggunaan kalimat yang mengarahkan persetujuan, serta masih terdapat keterbatasan informasi mengenai lembaga penerima dan penyaluran dana.

Penelitian terdahulu cenderung menempatkan persoalan donasi uang kembalian sebagai isu perlindungan konsumen secara umum, sedangkan penelitian ini memusatkan analisis pada batas legalitas pengalihan hak konsumen melalui tiga parameter: persetujuan yang eksplisit, transparansi pencatatan, dan pertanggungjawaban pelaku usaha.



Di sinilah letak dilema hukum penelitian ini. Jika setiap uang kembalian kecil langsung dikembalikan tanpa membuka ruang donasi, kesempatan konsumen untuk berpartisipasi dalam kegiatan sosial dapat berkurang. Namun, jika uang tersebut langsung dialihkan atas nama donasi tanpa persetujuan dan informasi yang memadai, tujuan sosial dapat berubah menjadi persoalan perlindungan hak konsumen. Oleh karena itu, ukuran legalitas praktik tersebut tidak seharusnya ditentukan oleh besar kecilnya nominal atau baik buruknya tujuan donasi, tetapi oleh ada atau tidaknya persetujuan yang sah, transparansi informasi, serta pertanggungjawaban pelaku usaha.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki posisi yang lebih spesifik dibandingkan penelitian yang hanya mempertanyakan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik donasi. Fokus penelitian diarahkan pada batas antara hak konsumen atas uang kembalian dan kewenangan pelaku usaha untuk menawarkan pengalihannya menjadi donasi. Batas tersebut dapat diuji melalui tiga indikator utama, yaitu persetujuan konsumen, transparansi pencatatan, dan pertanggungjawaban pelaku usaha. Ketiga indikator tersebut juga sejalan dengan temuan penelitian pada Alfamart Kendayakan Kragilan bahwa permasalahan muncul baik ketika donasi dilakukan tanpa persetujuan maupun ketika persetujuan telah diberikan tetapi tidak tercermin dalam struk transaksi.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menjawab persoalan yang lebih mendasar: apakah pengalihan uang kembalian konsumen menjadi donasi di minimarket merupakan bentuk partisipasi sosial yang lahir dari kehendak konsumen, atau justru praktik transaksi yang berpotensi menggeser hak konsumen ketika dilakukan tanpa persetujuan dan transparansi yang memadai? Berdasarkan persoalan tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis praktik pengalihan uang kembalian di Alfamart Kendayakan Kragilan berdasarkan prinsip perlindungan konsumen serta menguji bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap setiap pengalihan uang konsumen menjadi donasi.

Atas dasar uraian tersebut, penelitian ini mengangkat judul “Dilema Hukum Uang Kembalian Konsumen yang Dialihkan Menjadi Donasi: Analisis Perlindungan Konsumen di Minimarket.”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris (socio-legal), yaitu penelitian yang mengkaji hukum tidak hanya sebagai norma yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan, tetapi juga melihat penerapan dan bekerjanya norma tersebut dalam praktik (Rosidi et al., 2026, p. 6). Metode ini dipilih karena objek penelitian berkaitan dengan praktik pengalihan uang kembalian konsumen menjadi donasi pada transaksi di minimarket, sehingga diperlukan keterkaitan antara ketentuan hukum perlindungan konsumen dengan fakta yang terjadi di lapangan. Penelitian menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji ketentuan yang mengatur hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, informasi transaksi, serta tanggung jawab pelaku usaha, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pendekatan kasus digunakan untuk menganalisis praktik pengalihan uang kembalian menjadi donasi yang ditemukan pada transaksi di lokasi penelitian.



Penelitian dilaksanakan di Alfamart Kendayakan Kragilan, Jalan Raya Kendayakan Kragilan, Kecamatan Kragilan, Kabupaten Serang, Provinsi Banten. Lokasi tersebut dipilih karena menjadi tempat ditemukannya praktik pengalihan sebagian uang kembalian konsumen menjadi donasi yang menjadi fokus penelitian. Gerai tersebut merupakan salah satu gerai Alfamart yang berdiri dan dikelola oleh PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui observasi dan wawancara pada 23 Juli 2026, sebagaimana tercantum dalam dokumentasi penelitian.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui observasi terhadap proses transaksi dan praktik pengalihan uang kembalian serta wawancara dengan pihak yang berkaitan langsung dengan praktik tersebut. Informan wawancara berjumlah empat orang, yaitu Kartini selaku Wakil Kepala Toko Alfamart Kendayakan Kragilan serta tiga konsumen, yaitu Ihwan, Rizka, dan Nia. Keempat informan tersebut memberikan informasi mengenai mekanisme transaksi, praktik donasi uang kembalian, bentuk persetujuan konsumen, pencatatan donasi, serta respons pihak toko terhadap persoalan yang muncul.

Data sekunder diperoleh melalui penelitian kepustakaan (*library research*) dengan menelaah bahan hukum yang relevan dengan objek penelitian. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta ketentuan hukum lain yang berkaitan dengan transaksi, mata uang, dan pengumpulan uang atau barang. Bahan hukum sekunder berupa buku-buku hukum, jurnal ilmiah, hasil penelitian, dan karya akademik yang memberikan penjelasan serta analisis terhadap bahan hukum primer. Bahan hukum tersier digunakan sebagai bahan penunjang untuk memberikan pengertian atau penjelasan terhadap istilah dan konsep hukum yang digunakan dalam penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, observasi, dan wawancara. Studi kepustakaan dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, dokumen, dan hasil penelitian yang relevan. Observasi dilakukan secara langsung terhadap praktik transaksi pada Alfamart Kendayakan Kragilan untuk memperoleh gambaran faktual mengenai proses pembayaran, pemberian uang kembalian, penawaran atau pengalihan sebagian uang kembalian menjadi donasi, serta pencatatan transaksi pada struk. Observasi juga diarahkan untuk melihat apakah pengalihan uang kembalian dilakukan setelah memperoleh persetujuan konsumen dan apakah jumlah donasi tercatat secara jelas dalam bukti transaksi.

Wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak pengelola toko dan konsumen. Wawancara kepada pihak pengelola diarahkan untuk memperoleh informasi mengenai kebijakan donasi, mekanisme penginputan donasi pada sistem transaksi, prosedur pemberian informasi kepada konsumen, serta bentuk pertanggungjawaban ketika terjadi keluhan. Sementara itu, wawancara kepada konsumen diarahkan untuk mengetahui pengalaman mereka ketika menerima uang kembalian, apakah mereka memperoleh penjelasan mengenai donasi, apakah memberikan persetujuan, dan apakah nominal donasi tercantum dalam struk belanja. Teknik wawancara digunakan untuk memperkuat temuan observasi sehingga data empiris tidak hanya didasarkan pada pengamatan, tetapi juga pada pengalaman dan keterangan pihak yang terlibat langsung.



Data yang terkumpul kemudian diolah secara kualitatif. Pengolahan data dilakukan dengan mengorganisasi hasil observasi, wawancara, dan studi kepustakaan berdasarkan tema penelitian. Informasi yang diperoleh dari lapangan terlebih dahulu diperiksa relevansinya dengan fokus penelitian, kemudian dikelompokkan ke dalam beberapa aspek utama, yaitu persetujuan konsumen, transparansi informasi, pencatatan donasi, pengembalian uang konsumen, dan pertanggungjawaban pelaku usaha. Keterangan informan dibandingkan dengan hasil observasi dan ketentuan hukum yang berlaku sehingga dapat diketahui kesesuaian atau ketidaksesuaian antara praktik yang berlangsung dengan norma perlindungan konsumen.

Analisis data dilakukan secara deskriptif-analitis. Data empiris yang telah dikelompokkan dideskripsikan berdasarkan fakta yang ditemukan di lokasi penelitian, kemudian dianalisis dengan menggunakan ketentuan hukum yang relevan. Analisis tidak berhenti pada penggambaran praktik donasi, tetapi diarahkan untuk menilai legalitas dan perlindungan hukum terhadap pengalihan uang kembalian konsumen. Dengan demikian, penelitian membandingkan antara praktik di lapangan dengan hak konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK, khususnya hak atas kenyamanan, hak untuk memilih, hak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur, hak untuk didengar keluhannya, serta hak memperoleh kompensasi atau ganti rugi apabila terjadi kerugian.

Tolok ukur kinerja atau indikator penilaian praktik pengalihan uang kembalian dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan tiga parameter utama. Pertama, persetujuan konsumen, yaitu apakah pengalihan uang kembalian menjadi donasi dilakukan atas kehendak dan persetujuan konsumen atau dilakukan secara sepihak oleh kasir. Kedua, transparansi transaksi, yaitu apakah konsumen memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai nominal yang dialihkan, tujuan donasi, serta apakah donasi tercatat dalam bukti transaksi atau struk belanja. Ketiga, pertanggungjawaban pelaku usaha, yaitu bagaimana pihak minimarket menangani keluhan konsumen, memberikan penjelasan, mengembalikan hak konsumen apabila terjadi kesalahan, serta melakukan pengawasan internal untuk mencegah terulangnya praktik yang merugikan konsumen.

Ketiga tolak ukur tersebut digunakan sebagai dasar untuk menentukan apakah praktik pengalihan uang kembalian menjadi donasi telah memenuhi prinsip perlindungan konsumen atau justru menimbulkan persoalan hukum. Penelitian juga memperhatikan temuan lapangan bahwa terdapat praktik ketika kasir mengalihkan uang kembalian tanpa terlebih dahulu meminta persetujuan konsumen, donasi tidak selalu tercantum dalam sistem atau struk, serta terdapat konsumen yang baru mengetahui adanya pengalihan setelah mempertanyakan jumlah uang kembalian. Fakta tersebut kemudian diuji melalui ketentuan hukum yang relevan untuk memperoleh kesimpulan mengenai bentuk perlindungan hukum dan tanggung jawab pelaku usaha.

Dengan pendekatan tersebut, penelitian menghasilkan kesimpulan yang tidak semata-mata menggambarkan adanya praktik donasi uang kembalian, tetapi menilai batas legal pengalihan hak ekonomi konsumen untuk tujuan donasi. Fokus analisis diletakkan pada hubungan antara kehendak konsumen, transparansi transaksi, dan pertanggungjawaban pelaku usaha. Dengan demikian, metode yuridis empiris dalam penelitian ini memungkinkan norma perlindungan konsumen diuji secara langsung terhadap praktik transaksi yang berlangsung di Alfamart Kendayakan Kragilan dan



memberikan dasar yang lebih objektif dalam menilai apakah mekanisme donasi uang kembalian telah memenuhi prinsip perlindungan konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengalihan Uang Kembalian Tanpa Persetujuan: Pelanggaran atas Otonomi Konsumen

Temuan penelitian di Alfamart Kendayakan Kragilan mengungkapkan adanya ketegangan mendasar antara pelaksanaan program donasi oleh pelaku usaha dan perlindungan otonomi konsumen. Dalam kasus Rizka, transaksi senilai Rp45.800 dibayar menggunakan uang Rp50.000 sehingga menghasilkan uang kembalian sebesar Rp4.200. Namun, kasir hanya mengembalikan Rp4.000 dengan alasan bahwa Rp200 telah dialokasikan untuk donasi tanpa terlebih dahulu memperoleh persetujuan konsumen. Peristiwa serupa dialami Nia, yang menerima uang kembalian sebesar Rp1.000 dari jumlah yang seharusnya diterima, yakni Rp1.200, dan baru mengetahui adanya pengurangan setelah meminta penjelasan. Kedua kasus tersebut menunjukkan bahwa persoalan hukum yang mendasar bukan terletak pada besarnya nominal donasi, melainkan pada pengalihan hak ekonomi konsumen secara sepihak.

Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen Indonesia, praktik tersebut perlu dianalisis berdasarkan hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan serta hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur (Amfoni, 2025, p. 48). Hak tersebut berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 huruf b UUPK untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dalam konteks ini, pemberitahuan bahwa sebagian uang kembalian telah didonasikan tidak memiliki kedudukan yang setara dengan permintaan persetujuan sebelum pengalihan dilakukan. Informasi yang disampaikan setelah transaksi berlangsung tidak dapat dengan sendirinya membuktikan bahwa donasi tersebut diberikan secara sukarela.

Persoalan tersebut menjadi lebih mendalam apabila dianalisis melalui perspektif fikih muamalah. Pemberian untuk tujuan sosial dapat dikonstruksikan sebagai transaksi nonkomersial (*tabarru'*), khususnya dalam bentuk hibah (*hibah*) atau sedekah (*sadaqah*), bergantung pada karakteristik dan tujuan pemberiannya (Margono, 2025, p. 66). Keabsahan normatif pemberian tersebut bertumpu pada kehendak pemberi untuk menyerahkan hartanya secara sukarela. Oleh karena itu, tujuan sosial yang baik tidak dapat secara mandiri membenarkan pengalihan uang milik pihak lain. Ketika konsumen tidak memberikan persetujuan atas pengurangan uang kembaliannya, timbul persoalan substantif mengenai tidak terpenuhinya unsur kerelaan sebagai dasar pemindahan hak atas harta.

Analisis lebih lanjut perlu membedakan antara pemberian donasi dan pengelolaan dana yang telah didonasikan. Apabila perusahaan ritel atau kasir hanya bertugas menerima dan menyalurkan dana atas nama konsumen, hubungan tersebut dapat dianalisis melalui akad *wakālah* (perwakilan). Dalam konstruksi ini, perusahaan



bertindak sebagai wakil berdasarkan kewenangan yang diberikan konsumen, bukan sebagai pemilik independen atas dana tersebut. Dengan demikian, akad hibah atau sedekah menjelaskan karakter pemberian harta, sedangkan akad *wakālah* menjelaskan kewenangan untuk mengelola atau menyalurkan donasi. Kedua bentuk hubungan hukum tersebut tidak dapat dianggap terbentuk hanya karena konsumen melakukan transaksi pembelian di gerai ritel (Lutfirrahman, 2026, pp. 716–717).

Perspektif ini dapat dikorelasikan secara konseptual dengan penelitian Berlian dkk Meskipun penelitian tersebut berfokus pada pelaksanaan jaminan fidusia dalam pembiayaan syariah, relevansinya terletak pada hubungan antara kewenangan hukum, kepatuhan prosedural, dan pelaksanaan transaksi berdasarkan prinsip hukum Islam (Mahardhika et al., 2025, p. 1363). Kesamaan analitis kedua penelitian bukan terletak pada kesetaraan akad yang digunakan, melainkan pada pentingnya menilai tindakan ekonomi berdasarkan kerangka hukum yang mengatur hak dan kewajiban para pihak. Dalam pelaksanaan jaminan fidusia, persoalan utamanya berkaitan dengan dasar hukum dan prosedur pelaksanaan hak jaminan; sedangkan dalam donasi uang kembalian, persoalan utamanya menyangkut kewenangan untuk mengalihkan hak ekonomi konsumen.

Perbedaan tersebut sekaligus menegaskan batas penggunaan penelitian pembandingan. Murabahah merupakan akad jual beli dengan pengungkapan harga perolehan dan margin keuntungan yang disepakati, sedangkan jaminan fidusia memiliki fungsi tersendiri dalam menjamin kewajiban pembiayaan (Makininnawa & Pratama, 2024, p. 124). Keduanya bukan merupakan kerangka akad utama yang tepat untuk menjelaskan donasi sukarela pada saat transaksi ritel. Sebaliknya, analisis yang lebih presisi menggabungkan konsep *tabarru'* sebagai dasar pemberian harta secara sukarela dan *wakālah*, apabila perusahaan bertindak sebagai perantara pengumpulan serta penyaluran dana. Pembedaan ini penting agar analisis tidak mencampurkan struktur transaksi yang berbeda, sekaligus tetap mempertahankan perhatian pada keabsahan kewenangan dan kepatuhan hukum.

Dari perspektif manajerial, temuan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak dapat diwujudkan hanya melalui keberadaan program donasi atau penyampaian informasi mengenai tujuan sosialnya. Pelaku usaha perlu menerjemahkan prinsip persetujuan dan transparansi ke dalam prosedur operasional yang terukur. Prosedur tersebut sekurang-kurangnya harus mewajibkan kasir menyampaikan nominal donasi sebelum uang kembalian diserahkan, memberikan kesempatan yang nyata kepada konsumen untuk menerima atau menolak, serta mencatat pilihan konsumen apabila sistem transaksi memungkinkan. Langkah-langkah tersebut tidak hanya berfungsi melindungi konsumen, tetapi juga memperkuat akuntabilitas mekanisme penghimpunan dan penyaluran dana sosial.

Kontribusi utama analisis ini terletak pada penegasan bahwa legitimasi donasi dalam transaksi ritel ditentukan oleh hubungan antara tujuan sosial pemberian, dasar akad yang digunakan, dan perlindungan prosedural terhadap otonomi konsumen. Dengan mengintegrasikan hukum perlindungan konsumen Indonesia dan konsep *tabarru'* serta *wakālah* dalam fikih muamalah, penelitian ini membedakan legitimasi tujuan amal dari keabsahan cara memperoleh donasi. Donasi sukarela dengan



demikian tidak cukup dipahami sebagai hasil yang bermanfaat secara sosial, tetapi harus diposisikan sebagai transaksi yang keabsahannya bergantung pada kehendak konsumen yang diberikan secara sadar dan sukarela. Kerangka ini memberikan dasar untuk mengembangkan model donasi ritel yang lebih akuntabel, dengan menempatkan hak konsumen, prinsip muamalah Islam, dan tanggung jawab manajerial sebagai mekanisme perlindungan yang saling melengkapi.

2. Ketidakjelasan Struk sebagai Kesenjangan Transparansi dan Akuntabilitas

Berbeda dengan kasus Rizka dan Nia, kasus Ihwan menunjukkan bahwa persetujuan konsumen tidak serta-merta menyelesaikan seluruh persoalan hukum. Ihwan menyetujui pengalihan Rp200 dari uang kembaliannya untuk donasi, tetapi nominal tersebut tidak tercantum dalam struk belanja. Temuan ini mengungkap persoalan yang berbeda, yaitu tidak tersedianya bukti transaksi yang memadai untuk memverifikasi pengalihan uang konsumen.

Struk belanja seharusnya tidak hanya mencatat barang dan harga pembelian, tetapi juga memberikan kejelasan mengenai komponen transaksi yang memengaruhi jumlah pembayaran dan uang kembalian. Ketika donasi disepakati tetapi tidak dicatat, konsumen kehilangan sarana untuk memeriksa nominal yang dialihkan dan menelusuri transaksi setelah pembelian selesai. Akibatnya, persetujuan yang diberikan secara lisan tidak disertai dokumentasi yang memadai untuk menjamin keterlacakan transaksi.

Dalam perspektif UUPK, keadaan tersebut berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha menyediakan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Transparansi tidak cukup bergantung pada penjelasan kasir karena informasi lisan sulit diverifikasi setelah transaksi berakhir. Pencatatan nominal donasi secara terpisah pada struk merupakan mekanisme yang dapat memperkuat keterbukaan, meskipun pencatatan itu sendiri tidak menggantikan kewajiban memperoleh persetujuan konsumen.

Temuan ini menghasilkan pembedaan analitis yang penting. Persetujuan menentukan legitimasi pengalihan, sedangkan pencatatan menentukan keterverifikasian transaksi. Jika donasi dicatat tanpa persetujuan, pengalihan tetap bermasalah. Sebaliknya, jika persetujuan telah diberikan tetapi donasi tidak dicatat, persoalan transparansi dan pembuktian tetap muncul. Oleh karena itu, kepatuhan pelaku usaha harus diuji melalui kedua parameter tersebut secara bersamaan.

Akuntabilitas juga memerlukan kejelasan mengenai program donasi, penyelenggara atau lembaga penerima, dan informasi penyaluran dana yang dapat dipertanggungjawabkan. Apabila program tersebut termasuk kegiatan Pengumpulan Uang atau Barang (PUB), kepatuhannya perlu diperiksa berdasarkan ketentuan yang berlaku dan karakteristik konkret program. Namun, data penelitian yang tersedia belum cukup untuk menyimpulkan ada atau tidaknya pelanggaran perizinan PUB karena belum menunjukkan bukti dokumenter mengenai penyelenggara, perizinan, dan alur penyaluran dana.

Dengan demikian, transparansi dalam donasi uang kembalian bukan sekadar persoalan administratif, melainkan bagian dari perlindungan hak konsumen. Mekanisme donasi yang dapat dipertanggungjawabkan harus memungkinkan



konsumen mengetahui apa yang disetujui, berapa nominal yang dialihkan, dan bagaimana transaksi tersebut dicatat. Tanpa keterlacakan tersebut, kepercayaan konsumen terhadap program donasi berisiko bergantung pada klaim sepihak pelaku usaha.

3. Rekonstruksi Perlindungan Hukum: Persetujuan, Pencatatan, dan Pertanggungjawaban

Ketiga kasus dalam penelitian memperlihatkan dua persoalan mendasar: pengalihan uang kembalian tanpa persetujuan dan tidak memadainya pencatatan meskipun persetujuan telah diberikan. Keduanya menunjukkan bahwa perlindungan hukum tidak cukup diwujudkan melalui pengakuan normatif atas hak konsumen. Perlindungan juga harus diterjemahkan ke dalam prosedur transaksi yang mencegah pengalihan sepihak dan menyediakan bukti yang dapat diperiksa.

Penelitian ini mengusulkan rekonstruksi mekanisme perlindungan melalui tiga standar operasional. Pertama, persetujuan afirmatif. Kasir menyampaikan nominal donasi sebelum transaksi diselesaikan dan meminta persetujuan konsumen secara tegas. Konsumen yang menolak tetap berhak menerima uang kembalian sesuai jumlah yang seharusnya. Mekanisme ini mencegah sikap diam atau ketidaktahuan konsumen ditafsirkan sebagai persetujuan.

Kedua, pencatatan yang dapat diverifikasi. Nominal donasi dicatat secara terpisah dalam sistem transaksi dan ditampilkan pada struk. Pemisahan ini memungkinkan konsumen membedakan harga barang, pembayaran, uang kembalian, dan jumlah yang didonasikan. Sistem transaksi juga perlu dirancang agar pencatatan donasi tidak dilakukan sebelum persetujuan konsumen diperoleh. Dengan demikian, kontrol hukum tidak hanya bergantung pada perilaku individual kasir, tetapi terintegrasi dalam sistem operasional pelaku usaha.

Ketiga, pertanggungjawaban dan pemulihan. Pelaku usaha perlu menyediakan informasi mengenai program donasi serta mekanisme penanganan keluhan ketika terjadi pengalihan tanpa persetujuan atau ketidaksesuaian pencatatan. Pasal 19 UUPK dapat menjadi dasar untuk menilai tanggung jawab ganti rugi apabila unsur dan kondisi penerapannya terpenuhi. Namun, bentuk tanggung jawab harus ditentukan berdasarkan fakta kerugian dan ketentuan hukum yang relevan, bukan dengan menganggap setiap kekurangan pencatatan secara otomatis membuktikan kewajiban ganti rugi.

Ketiga standar tersebut membentuk satu rangkaian perlindungan: persetujuan memberikan legitimasi, pencatatan menjamin keterverifikasian, dan pertanggungjawaban menyediakan mekanisme koreksi ketika terjadi penyimpangan. Ketiadaan salah satu unsur dapat melemahkan perlindungan konsumen. Pencatatan yang rapi tidak membenarkan pengalihan tanpa persetujuan, sementara persetujuan yang sah tidak menghilangkan kewajiban untuk memberikan bukti transaksi yang jelas.

Kontribusi penelitian ini terletak pada penajaman batas legal pengalihan uang kembalian melalui tiga parameter yang dapat diuji, bukan pada klaim bahwa praktik donasi uang kembalian belum pernah diteliti. Kerangka tersebut menggeser



pembahasan dari pertentangan antara tujuan sosial dan hak konsumen menuju pertanyaan yang lebih spesifik: apakah donasi dilakukan atas kehendak konsumen, dicatat secara transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan oleh pelaku usaha?

Berdasarkan temuan di Alfamart Kendayakan Kragilan, mekanisme donasi perlu dinilai bukan hanya dari tujuan pengumpulan dana, tetapi juga dari cara dana tersebut diperoleh. Meskipun penelitian ini terbatas pada satu gerai dan tiga konsumen, kasus-kasus yang ditemukan memperlihatkan pentingnya prosedur persetujuan dan pencatatan yang dapat diverifikasi. Penelitian lanjutan dengan cakupan gerai yang lebih luas serta akses terhadap dokumen internal dan laporan penyaluran donasi diperlukan untuk menguji apakah persoalan tersebut bersifat lokal atau menunjukkan pola yang lebih sistemik.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa praktik pengalihan uang kembalian konsumen menjadi donasi di Alfamart Kendayakan, Kragilan, Kabupaten Serang, menimbulkan persoalan perlindungan konsumen, terutama terkait persetujuan, transparansi transaksi, dan pertanggungjawaban pelaku usaha. Kasus Rizka dan Nia memperlihatkan adanya pengalihan uang kembalian tanpa persetujuan yang didahulukan, sedangkan kasus Ihwan menunjukkan bahwa persetujuan konsumen belum sepenuhnya diikuti pencatatan donasi secara jelas pada struk. Temuan ini menegaskan bahwa tujuan sosial berupa donasi tidak dengan sendirinya membenarkan pengalihan uang milik konsumen tanpa prosedur yang transparan dan dapat diverifikasi.

Dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, praktik tersebut perlu dinilai berdasarkan pemenuhan hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang memadai. Oleh karena itu, perlindungan hukum perlu diperkuat melalui tiga standar utama: persetujuan konsumen yang tegas sebelum uang kembalian dialihkan, pencatatan donasi secara transparan dalam bukti transaksi, dan mekanisme pertanggungjawaban serta pengaduan yang dapat diakses konsumen. Ketiga standar ini menjadi dasar untuk membedakan donasi yang benar-benar sukarela dari pengalihan uang yang tidak dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, rekonstruksi perlindungan konsumen tidak cukup berhenti pada legitimasi program donasi, tetapi harus memastikan bahwa setiap donasi bersumber dari keputusan konsumen yang sadar, sukarela, dan dapat dibuktikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amfoni, O. (2025). JUKAHU : Jurnal Kajian Hukum Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Berdasarkan Undang- Undang Perlindungan Konsumen. *JUKAHU: Jurnal Kajian Hukum*, 1(2), 47–52. <https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/jukahu/article/view/102>
- Farudin, M., & Setiawan, H. H. (2025). Perlindungan Hukum Bagi Yayasan Terhadap Penyalahgunaan Penggunaan Donasi Sosial Oleh Penerima Donasi. *Jembatan Hukum: Kajian Ilmu Hukum, Sosial Dan Administrasi Negara*, 2(1), 157–180.



- <https://doi.org/10.62383/jembatan.v2i1.1294>
- Islammudin, M., & Sati, L. (2022). Pengalihan Pengembalian Uang Sisa Belanja Konsumen Retail Wilayah Sidoarjo. *Court Review : Jurnal Penelitian Hukum*, 2(1), 35–43. <https://doi.org/10.69957/cr.v2i01.66>
- Lutfirrahman, M. A. (2026). Tinjauan Fikih Muamalah Terhadap Pengalihan Sisa Uang Menjadi Donasi di Indomaret/Alfamart. *Indonesian Journal of Islamic Jurisprudence, Economic and Legal Theory*, 4(1), 710–719. <https://doi.org/10.62976/ijjel.v4i1.1677>
- Mahardhika, B. N., Wahyudin, M., & Supriyatin, E. (2025). Juridical and Managerial Review of Fiduciary Guarantee Execution in Murabahah Contracts Based on DSN-MUI Fatwa No. 68 of 2008 at Bank Syariah Indonesia. *Formosa Journal of Sustainable Research (FJSR)*, 4(7), 1363–1376. <https://doi.org/10.55927/fjsr.v4i7.492>
- Makkininnawa, S. Y., & Pratama, H. (2024). Penyelesaian Eksekusi Benda Jaminan Pada Pembiayaan Murabahah Bank Umum Syariah. *El-Iqtishady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 6(1), 123–137. <https://doi.org/10.24252/el-iqthisady.vi.46668>
- Margono, R. (2025). *Fiqh Muamalah (Hukum tentang transaksi dan perdata Islam)* (A. Muthi'ah, Ed.). Putra Adi Dharma.
- Nisa, U. K., & Hidayat, A. (2024). Perlindungan Konsumen Terhadap Pengalihan Uang Sisa Kembali Pada Transaksi di Alfamart Dengan Barang. *Madani Legal Review*, 8(2), 129–145. <https://doi.org/10.31850/malrev.v8i2.3486>
- Rahayu, T., Shofa, I., & Ilma, A. H. (2026). Donasi Uang Kembali pada Transaksi Ritel Modern: Studi Fenomenologi Perspektif Al-Mashlahat Al-Mursalah di Indomaret Kabupaten Tegal. *Iqtishodiah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(1), 66–83. <https://doi.org/10.24002/jik.v2i1.254>
- Rosidi, A., Listyaningrum, N., Suryaningsih, B. N. A. D., & Asmawardhani, D. (2026). *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris* (A. Rosidi, Ed.). Insight Media.
- Wahyudin, M., Nugraha, G. G., & Suryani, L. (2026). Dinamika dan Rekonstruksi Hukum Islam Dalam Sistem Hukum Indonesia. *Yustisi : Jurnal Hukum Dan Hukum Islam*, 13(2), 7–19. <https://doi.org/10.32832/yustisi.v13i2.23894>