



Dampak transaksi jual beli dengan pengembalian menggunakan permen terhadap omzet penjualan

Gunawan Syahputra^{1*}, Hambali²

^{1,2}Sekolah Tinggi Manajemen dan Ilmu Komputer Royal, Sumatera Utara, Indonesia.

¹Email: gunawansyahputra742@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran kasir maupun owner toko untuk tidak melakukan transaksi jual beli dengan memberikan permen sebagai alat pengembalian yang juga berdampak terhadap penurunan omzet penjualan. Penelitian ini menggunakan wawancara sebagai alat pengumpulan data. Hasil awal penelitian menunjukkan bahwa terjadi kekecewaan konsumen terhadap penggunaan permen sebagai alat pengembalian. Dilakukan diskusi dengan owner toko untuk tidak memberikan permen sebagai alat pengembalian. Setelah dua bulan dilakukan ujicoba, diperoleh data survey bahwa pelanggan merasa puas dengan kondisi yang ada. Omzet penjualan juga meningkat walaupun tidak signifikan. Dapat disimpulkan bahwa transaksi jual beli dengan tidak menggunakan permen sebagai alat pengembalian dapat meningkatkan omzet penjualan.

Kata Kunci: Jual beli; permen; omzet

Impact of sales transactions with returns using candy on sales turnover

Abstract

This study aims to increase the awareness of cashiers and shop owners not to make buying and selling transactions by giving candy as a return tool which also has an impact on the decline in sales turnover. This study uses interviews as a data collection tool. The initial results of the study showed that there was consumer disappointment with the use of candy as a return tool. Discussions were held with the shop owner not to give candy as a return tool. After two months of testing, survey data were obtained that customers were satisfied with the conditions. Sales turnover also increased, although not significant. It can be concluded that buying and selling transactions by not using candy as a return tool can increase sales turnover.

Keywords: Sales; sweets; turnover

PENDAHULUAN

Transaksi jual beli pada toko maupun mini market selalu diakhiri oleh pengembalian sisa pembelian oleh kasir. Fenomena yang sering terjadi bahwa kasir melakukan pengembalian transaksi dengan menggunakan permen. Permen diberikan sebagai pengganti uang koin, dengan alasan tidak memiliki nilai tukar koin dengan nominal rupiah yang kecil. Hal ini tentunya menjadi permasalahan antara pembeli dan kasir. Terkadang pembeli merasa keberatan atas tindakan kasir tersebut, tetapi seringkali kasir tidak memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menolak transaksi pengembalian dengan permen tersebut.

Kondisi transaksi pengembalian dengan menggunakan permen ini tentunya telah merugikan konsumen dan juga telah melanggar hak-hak konsumen. Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) telah melindungi hak-hak konsumen. Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang No.23 Tahun 1999 yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang No.3 Tahun 2004 yang kemudian diubah kembali menjadi Undang-Undang No. 6 Tahun 2009 Tentang Bank Indonesia (Selanjutnya disebut UUBI) menyatakan bahwa uang Rupiah adalah alat pembayaran yang sah di wilayah Negara Republik Indonesia. Menindaklanjuti Undang-Undang tersebut dipertegas dalam Pasal 2 ayat (3) UUBI menyatakan bahwa bahwa setiap perbuatan yang menggunakan uang atau mempunyai tujuan pembayaran atau kewajiban yang harus dipenuhi dengan uang jika dilakukan di Wilayah Negara Republik Indonesia wajib menggunakan uang Rupiah, kecuali apabila ditetapkan lain dengan Peraturan Bank Indonesia.

Pada kegiatan jual beli yang terjadi di kasir toko ataupun mini market, pengembalian dengan menggunakan permen seringkali tidak terlebih dahulu dikonfirmasi oleh kasir. Kasir tidak terlebih dahulu menanyakan kesediaan konsumen untuk menerima pengembalian. Kasir langsung memberikan permen senilai dengan besaran rupiah yang seharusnya diterima oleh konsumen. Alasan kasir biasanya adalah tidak tersedianya uang dengan nominal kecil (recehan).

Dari kondisi yang ada, peneliti telah melakukan survey kepada 100 konsumen yang pernah menerima perlakuan, yaitu pengembalian siswa pembayaran dengan menggunakan permen. Dari 100 responden terdapat 71 respon yang menyatakan kecewa dengan hal tersebut. Namun banyak dari respon yang kecewa tersebut tidak punya pilihan lain ataupun enggan untuk berdebat dengan kasir untuk masalah tersebut.

Transaksi jual beli

Jual beli merupakan salah satu aktivitas yang sudah ada sejak lama di masyarakat. Ketentuan dan teknik jual beli juga terus berkembang seiring dengan perkembangan zaman. Mulai dari tukar menukar barang (barter), sampai penggunaan uang dan hingga kini ada juga diketahui dengan istilah e-buy. Jual beli dapat didefinisikan sebagai pemindahan hak milik seseorang dalam bentuk barang atau harta berharga kepada orang lain dengan menggunakan uang sebagai alat tukarnya. Transaksi jual beli sudah sah apabila sudah terjadi kesepakatan, walaupun barang yang dijual belum diberikan kepada pembeli dan pembeli belum melakukan pembayaran. Oleh karena itu, aktifitas perjanjian transaksi jual beli dapat dimulai hak dan kewajiban untuk kedua belah pihak yang melakukan transaksi, yang kondisi ini adalah penjual dan pembeli.

Kegiatan atau aktifitas jual beli sering disebut dengan istilah perjanjian jual beli dengan kondisi konsensual obligator. Aktifitas jual beli tidak dimulai pemindahan hak milik daripada benda yang menjadi titik tumpuk dari aktivitas tersebut apabila belum terjadi atau belum dilakukan transaksi. Perjanjian atau aktivitas ini terjadi apabila penjual telah memberikan benda sebagai objek kepada pembeli. Pengertian perjanjian tersebut bersifat konsensual obligator ialah bahwa perjanjian tersebut telah mengikat pada saat tercapainya kata sepakat, dan baru meletakkan hak dan kewajiban diantara para pihak yang membuatnya. Peralihan hak milik terjadi jika telah terjadi penyerahan atau levering.

Pengembalian dengan permen

Apabila terjadi transaksi jual beli, dimana pembeli memberikan uang yang berlebih maka penjual harus memberikan selisih pembelian yang ada dengan uang. Tetapi terkadang terjadi penjual tidak mengembalian selisih pembelian (sisa pembelian) dengan uang, Hal ini terjadi dengan berbagai

macam alasan, seperti tidak ada recehan, bahkan penjual sengaja agar pembeli secara tidak langsung membeli dagangan lainnya seperti permen.

Pengembalian uang hasil belanjaan masyarakat dalam bentuk permen yang sering terjadi di mall, supermarket, dan tempat pembelanjaan selama ini merupakan sebuah pelanggaran hukum karena melanggar undang-undang perlindungan konsumen. Tindakan tersebut merupakan tindakan melawan hukum yang bisa diadukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk diproses sesuai hukum yang berlaku.

Pengembalian pada jual beli dengan nilai selisih pembelian yang tidak begitu besar rentan dilakukan kecurangan oleh kasir dengan menggantinya dengan permen. Terkadang hal ini tidak begitu menjadi sorotan ataupun perhatian dari pembeli, bahkan terkadang pembeli terkesan tidak keberatan dengan kondisi pengembalian dengan permen tersebut. Namun bila dicermati secara mendalam, hal ini sangat merugikan pembeli. Pengembalian dengan permen ini tentunya tidak menjadi keinginan pembeli. Selain itu permen yang diberikan juga tidak diketahui tanggal kadaluarsanya, karena pada umumnya tanggal kadaluarsa permen terletak pada bungkus besar, bukan pada bungkus permen langsung. Selain itu pembeli juga tidak dapat memiliki jenis atau merk permen yang diinginkan, karena kasir akan memberikan permen sesuai dengan jenis dan merk yang ada stok pada dirinya.

Kepuasan Pelanggan

Pelayanan adalah bentuk aktifitas yang dapat diartikan sebagai bentuk kegiatan yang abstrak namun dapat dirasakan dampaknya. Hal ini sering disebut dengan istilah intangible. Kegiatan pelayanan adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan yang belum tentu berkaitan dengan penjualan barang atau jasa. Pelayanan juga dapat dikatakan sebagai aktivitas atau kegiatan yang diberikan oleh seseorang pada orang lain, yang pada intinya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak memperoleh hasil tertentu. Hal ini dapat berupa pemberian jasa atau tenaga.

Kepuasan pelanggan merupakan hal awal dari sebuah aktivitas jual beli yang dilakukan oleh konsumen. Kepuasan pelanggan ini akan bermuara pada keuntungan perusahaan. Kepuasan pelanggan memberikan sangat banyak dampak bagi perusahaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan:

Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan;

Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas;

Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen;

Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen; dan

Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

Kepuasan pelanggan merupakan respon dari pelanggan atau pembeli pada perbedaan yang terjadi antara harapan dan kenyataan yang dialami. Kepuasan pelanggan juga dapat dikatakan sebagai perbandingan kinerja penjual dan kinerja yang diharapkan pembeli. Kepuasan pelanggan adalah besarnya rasa seseorang setelah melihat dan merasakan kinerja atau hal yang dia alami atau rasakan dibandingkan pada asanya. Apabila kinerja lebih besar dari harapan maka kualitas pelayanan akan dirasa puas, namun sebaliknya apabila kinerja tidak sama dengan harapan akan terjadi kekecewaan. Kepuasan pelanggan terdapat setelah pembelian atau paling tidak minimal memberikan hasil (outcome) yang tidak berbeda bahkan lebih baik dari harapan pembeli. Ketidakpuasan akan muncul bila kenyataan yang didapat tidak sesuai atau dapat memenuhi keinginan dari pembeli.

Omzet penjualan

Tujuan suatu transaksi jual beli adalah untuk meningkatkan omzet penjualan dan juga menghasilkan laba yang optimal. Adanya tujuan tersebut, produsen suatu industri harus menentukan cara yang efektif untuk dapat menarik minat konsumen agar membeli produk yang ditawarkan. Semakin tinggi daya beli masyarakat, maka akan suatu barang dan jasa akan meningkat dari sisi kuantitas maupun kualitasnya. Hal ini sangat besarnya jumlah barang yang mampu terjual sehingga omzet penjualan akan semakin meningkat.

Omzet penjualan merupakan tolak ukur keberhasilan jumlah penjualan suatu industri dan merupakan total keseluruhan jumlah pendapatan yang diperoleh oleh suatu industri dari hasil penjualan dalam kurun waktu tertentu biasanya dihitung dalam satu tahun.

Omzet merupakan semua penghasilan yang diperoleh dari aktivitas penjualan pada jangka masa yang telah ditentukan tetapi belum dipisah dari biaya HPP (Harga Pokok Produksi, peralatan, bahan dasar, dll) dan Expense (gaji karyawan, gaji diri sendiri, peralatan, tagihan rekening, operasional iklan, aktivitas pemasaran, aktivitas distribusi, pembayaran tempat, aktivitas transportasi, honor komunikasi, dll). Intinya omzet merupakan keseluruhan dari yang diperoleh selama melakukan transaksi penjualan dalam jarak waktu tertentu (contohnya sebulan) tetapi masih belum dihitung atau dikurangi dengan semua biaya yang dikeluarkan untuk keperluan selama melaksanakan aktivitas tersebut.

METODE

Penelitian dilaksanakan di beberapa toko dan minimarket yang ada di Kisaran, Sumatera Utara. Pemilihan sampel toko dilakukan dengan menggunakan teknik stratified random sampling. Pemilihan toko berdasarkan data awal, yaitu toko dan minimarket yang memberikan permen sebagai alat pengembalian pada proses jual beli di kasir. Dari populasi yang ada dipilih 5 toko yang setiap tokonya dipilih 20 orang pelanggan dan owner toko yang bersangkutan.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada pelanggan dan owner toko. Wawancara kepada pelanggan untuk mengetahui reaksi dan kepuasan pelanggan terhadap perilaku kasir yang memberikan permen sebagai alat pengembalian saat transaksi pembelian berlangsung. Wawancara kepada owner dilakukan untuk mengetahui omzet penjualan sebelum dan sesudah perlakuan penelitian dikenakan kepada kasir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil survey terhadap sampel penelitian, diperoleh data seperti tertuang pada tabel 1. Survey dilakukan kepada pembeli pada toko atau minimarket yang menerima pengembalian berupa permen.

Tabel 1. Respon pelanggan terhadap pengembalian dengan permen

Respon	Jumlah Responden
Tidak Mempermasalahkan	17
Kecewa Tapi Tetap Akan Berbelanja di Toko Tersebut	32
Kecewa dan Tidak Akan Berbelanja Kembali di Toko Tersebut	43
Tidak Mau Menerima Permen	3
Memepersiapkan Uang Recehan	5
Jumlah	100

Data hasil survey kemudian diberikan dan didiskusikan kepada owner toko. Dari 5 toko yang menjadi sampel penelitian pada umumnya owner tidak peduli dengan perilaku kasir yang memberikan permen sebagai alat pengembalian. Bahkan terdapat satu toko yang ownernya menyarankan pengembalian dengan menggunakan permen tersebut, dengan alasan dapat menambahkan keuntungan dari hasil penjualan permen.

Setelah mendapat data dari owner toko, diskusi dilanjutkan dengan memberikan masukan kepada pemilik toko. Tim peneliti memberikan masukan agar meniadakan pengembalian dengan menggunakan permen. Hal ini dikarenakan dapat menimbulkan kekecewaan pelanggan, terutama dikhawatirkan pelanggan yang kecewa dan akhirnya tidak mau kembali berbelanja ke toko tersebut.

Dari hasil diskusi dengan owner seluruh sampel penelitian yang dilakukan terpisah tersebut akhirnya diambil kesimpulan bahwa dalam waktu 2 bulan toko tersebut tidak akan memberikan pengembalian dengan menggunakan permen.

Setelah dua bulan diberikan perlakuan, diperoleh hasil bahwa pelanggan merasa puas dengan transaksi jual beli dengan pengembaliannya juga menggunakan uang tunai. Hal ini dikarenakan pelanggan merasa tidak dibohongi dengan memberikan permen sebagai pengganti uang recehan.

Kepuasan pelanggan ini tertuang dari tabel 2 yang diperoleh dari survey terhadap 100 responden yang juga sebagai responden pada awal penelitian.

Tabel 2. Respon pelanggan terhadap pengembalian dengan tanpa permen

Respon	Jumlah Responden
Tidak Mempermasalahkan	10
Senang	67
Senang dan Akan Menyampaikan Kepada Orang Lain	23
Jumlah	100

Di sisi lain dengan ada kepuasan pelanggan berbelanja di toko tersebut, maka antusias untuk berbelanja di toko tersebut juga meningkat. Hal ini tentunya akan meningkatkan omzet penjualan. Dari hasil penjualan setelah dua bulan, owner merasa senang dengan hasil penjualan. Terjadi peningkatan omzet penjualan walaupun tidak signifikan. Peningkatan omzet penjualan meningkat diduga karena kepuasan pelanggan akibat pengembalian transaksi jual beli tanpa menggunakan permen.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa transaksi jual beli dengan tidak menggunakan permen sebagai alat pengembalian dapat meningkatkan: kepuasan pelanggan; dan omzet penjualan.

DAFTAR PUSTAKA

- D. Oktivana, Yuanitasari, D. & Singadimedia, H.N., "Penyuluhan Hukum Mengenai Hak Konsumen Dalam Mendapatkan Pengembalian Pembayaran Dalam Bentuk Uang Pada Transaksi Jual Beli," *Dhamakarya*, vol. 3, no. 1, pp. 40–42, 2014.
- S. Mujiatun, "Jual Beli Dalam Perspektif Islam: Salam dan Istisna'," *JRAB J. Ris. Akutansi Bisnis*, vol. 13, no. 2, 2014.
- W. Darmabrata, & Hertanto, A.W., "Jual Beli dan Aspek Peralihan Hak Milik Suatu Benda (Dalam Konstruksi Gadai Saham)," *J. Huk. Pembang.*, vol. 35, no. 1, pp. 48–65, 2017.
- T. Adelia, "Kajian Hukum Terhadap Pengembalian Uang Koin Dalam Bentuk Permen Kepada Pelanggan yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha," *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011*. 2018.
- F. Ariestya, Bachtiar, M. & Fitriani, R., "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Menerima Alat Pembayaran yang Tidak Sah dalam Transaksi Jual Beli Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *J. Online Mhs. Fak. Huk. Univ. Riau*, vol. 2, no. 2, 2015.
- R. Abdullah, "Pengaruh Harga Dan Tempat Terhadap Omzet Penjualan Pada Usaha Manik-Manik Milik Ibu Rita Di Tenggara," *J. Ekon. Manaj. Indones.*, vol. 8, no. 2, 2016.
- J. Supranto, *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2018.
- A. Arviantama, Hasiholan, B, Purwana E.G., & Darsin, D., "Peningkatan Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Untuk Kepuasan Pelanggan Agar Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Gedung Serbaguna DPPP KAD Kabupaten Semarang)," *J. Manage.*, vol. 3, no. 3, 2017.
- F. Florensia, Widodo, J, & Kartini, T., "Analisis Trend Omzet Penjualan Sepatu dan Sandal di CV. Pribadi Tiga Kota Mojokerto Tahun 2015-2017," *J. Ilm. Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekon. dan Ilmu Sos.*, vol. 12, no. 2, pp. 1–7, 2018.
- S. Tarigan, "Hubungan Promosi Pemasaran dan Saluran Distribusi Dengan Peningkatan Omzet Penjualan Pada PT Perusahaan Perdagangan Indonesia (PERSERO) Cabang Medan," *Sultanist*, vol. 1, no. 1, 2018.