



## Tinjauan Yuridis Pengalihan Uang Kembalian Konsumen Dalam Bentuk Donasi Oleh Pelaku Usaha Retail Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Kelurahan Lahi Lai Bissi Kopan (Ilbk) dan Fatululi Kota Kupang

Arthur Geraldo Rahman<sup>1\*</sup>, Darius Mauritsius<sup>2</sup>, Helsina Fransiska Pello<sup>3</sup>

<sup>1\*</sup> Faculty of Law, Nusa Cendana University, E-mail: arthurrahman80@gmail.com

<sup>2</sup> Faculty of Law, Nusa Cendana University, Indonesia. E-mail: dariusmauritsius@gmail.com

<sup>3</sup> Faculty of Law, Nusa Cendana University, Indonesia. E-mail: helsinafransiska@gmail.com

\*) Corresponding Author

**Abstract:** *The main problems in this writing are as follows: (1) What are the reasons for the transfer of consumer change in donations? (2) What is the procedure for withdrawing donations for the remaining fractions of consumer change coins at PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk? (3) What are the obstacles and solutions to returning the remaining fractions of coins in transactions at PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk? This type of research is empirical research conducted in This research was conducted at the place of business actors PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk/Alfamart LLBK and Fatululi Villages, Kupang City, East Nusa Tenggara Province and the data source used was primary data. Primary data is data obtained directly from the research location through direct interviews with respondents. Based on the results of this study, it can be seen that (1) The following are some of the reasons for diverting consumer change, availability of small change, ease of transactions, store policy and reducing the loss of small change. (2) After the shift change or completion of working hours, the bank will collect all sales transactions, sales and donations every 2 or 3 days. Furthermore, it will be processed by the parent Alfamart Company in each province, then channeled to the Alfamart head office of the welfare care program, and given to the people in need through the Alfamart care program. (3) (obstacles) in the transfer of consumer change, there are still often some employees (unscrupulous) who do not carry out their duties properly, such as misusing consumer donations for their personal interests and not recording the donation money in the monitor. (Solution) Regarding the existence of dishonest cashier employees, the company should take actions such as, often conducting work checks at each Alfamart outlet, and if it has occurred, it should immediately give a firm warning and sanction to the employee, always routinely checking and disciplining employees.*

**Keywords:** *Transfer of Refunds, Consumer Donations, Consumer Protection*

### 1. Pendahuluan

Perusahaan retail atau Retailer adalah suatu sistem pemasaran produk di mana transaksi penjualan langsung ditujukan kepada konsumen. Istilah lain bisa disebut sebagai B2C (*Business to Consumer*). Disini konsumen sebagai pihak terakhir yang menggunakan produk ini dan tidak dijual lagi. Konsumen adalah individu, bukan badan usaha. Dalam praktik bisnis, pengecer akan membeli produk dalam skala besar (grosir) dari produsen atau dari distributor. Kemudian mereka akan menjualnya kembali dalam jumlah kecil atau eceran. Dalam membeli produk, pengecer akan mendapatkan harga yang lebih murah karena membelinya dalam jumlah banyak, dan nantinya bisa dijual dengan harga pasar. Disitulah pengecer

akan mendapatkan keuntungan. Produk yang biasanya dijual oleh pengecer atau perusahaan retail. Adapun beberapa jenis produk makanan, perabot rumah tangga, alat tulis, pakaian, dan produk yang biasa digunakan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Di kalangan masyarakat Kota Kupang, pengecer ini biasanya dapat ditemukan di warung kelontong/kios. Toko kelontong/kios adalah salah satu contoh kecil dari bisnis retail. Sedangkan contoh yang sering kita jumpai adalah waralaba minimarket, seperti perusahaan retail yang sedang berkembang pesat hampir di seluruh wilayah Indonesia yaitu PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk singkatnya Alfamart ini didirikan dan diakuisisi sejak tahun 1999 yang didirikan oleh Djoko Susanto, perusahaan ini bergerak di bidang distribusi eceran produk konsumen dengan mengoprasikan jaringan minimarket.

Dalam prakteknya seringkali kita temui tindakan dari pelaku usaha retail tanpa di sadari merugikan konsumen yaitu uang sisa pengembalian transaksi yang di alihkan kedalam 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 kedalam bentuk donasi yang dilakukan oleh pelaku usaha dapat menimbulkan akibat hukum dan tindakan penyimpangan merugikan konsumen, apabila tidak adanya keterbukaan, kejelasan dari pelaku usaha terkait uang sisa kembalikan 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. Perihal permasalahan di atas penulis juga mengalami ketika berbelanja di salah satu perusahaan retail yaitu PT.Sumber Alfaria Trijaya Tbk, singkatnya Alfamart.

Adapun pilihan transaksi yang disediakan oleh Alfamart tidak hanya melalui pembayaran tunai tetapi juga menyediakan pembayaran non tunai seperti uang elektronik, dompet digital, maupun debit. Akan tetapi tidak semua kalangan masyarakat memiliki *e-money* dan pada umumnya kebanyakan konsumen lebih memilih menggunakan uang tunai sebagai alat pembayaran dalam bertransaksi.

Harga produk yang disediakan oleh Alfamart rata-rata memiliki pecahan rupiah yang tidak merata. Misalnya, harga sabun mandi cair ukuran 450 ml Rp.26.700. Masalah yang kerap kali terjadi yaitu saat pihak kasir Alfamart tidak menyediakan uang kembalikan pecahan koin dengan nominal Rp.200,00. Ini lah yang menjadi polemik dalam kepuasan serta hak konsumen, karena adanya unsur ketimpangan pada salah satu pihak serta mengesampingkan hak sebagai konsumen. Tentu saja hal ini sangat mempengaruhi kenyamanan konsumen saat berbelanja, hal ini juga di sebabkan oleh kurangnya pengetahuan akan adanya perlindungan hak – hak mereka sebagai konsumen.

## 2. Metode Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian empiris yang dilakukan di tempat pelaku usaha PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk/Alfamart Kelurahan LLBK dan Fatululi Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur dan sumber data yang digunakan adalah data primer. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara langsung dengan responden.

## 3. Alasan Pengalihan Uang Kembali Konsumen Dalam Bentuk Donasi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap karyawan Alfamart yang berlokasi di LLBK dan Fatululi, rata-rata memiliki jawaban yang kurang lebih sama yaitu :

- a) Ketersediaan Uang Kecil : Kadang-kadang, kasir mungkin kehabisan uang kecil untuk memberikan kembalian kepada konsumen. Dalam situasi ini, mereka dapat meminta izin untuk mengalihkan kembalian ke pembelian berikutnya.
- b) Kemudahan Transaksi: Ini bisa menjadi cara yang lebih praktis untuk menghindari kembalian dalam jumlah kecil, yang dapat menyulitkan pelanggan. Dengan mengalihkan kembalian, mereka dapat melakukan transaksi dengan cepat dan efisien.
- c) Kebijakan Toko: Beberapa toko mungkin memiliki kebijakan tertentu terkait pengalihan kembalian, yang dapat bervariasi dari satu toko ke toko lainnya.
- d) Mengurangi Kehilangan Uang Kecil: Untuk menghindari kehilangan uang kecil atau koin, toko mungkin lebih suka mengalihkan kembalian ke transaksi berikutnya.

## 4. Prosedur Penarikan Donasi Atas Sisa Uang Pecahan Koin Kembali Konsumen di PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk

Terdapat dua pembagian jenis toko Alfamart yaitu, Alfamart regular maupun franchise. Alfamart LLBK dan Fatululi sendiri termasuk kedalam Alfamart regular adapun pengertiannya sebagai berikut, toko atau gerai yang dimiliki oleh perusahaan Alfamart dibawah naungan PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. yang mana seluruh keuntungan dari penjualan barang, termasuk gaji karyawan menjadi milik dan tanggung jawab pihak perusahaan, tanpa adanya campur tangan dari pihak manapun.

Masyarakat sebagai konsumen dalam transaksi jual beli, ketika mempunyai pecahan koin dan ingin di donasikan maka pihak kasir akan memasukan dalam payment donasi yang akan tertera di struk pembelian tersebut. Setelah pergantian shift atau selesai jam kerja maka pihak bank akan collect seluruh transaksi penjualan, sales dan donasi setiap 2 atau 3 hari. Selanjutnya akan di proses oleh induk Perusahaan Alfamart yang berada di tiap Provinsi, lalu disalurkan ke kantor pusat Alfamart program peduli kesejahteraan, dan di berikan kepada Masyarakat yang membutuhkan melalui program Alfamart peduli. Hingga kini masih diberlakukannya program pengalihan uang kembalian menjadi donasi oleh Alfamart LLBK dan Fatululi, namun hal tersebut didasarkan pada persetujuan

konsumen. Sebagaimana yang disampaikan oleh karyawan Alfamart LLBK dan Fatululi, bahwa:

“Pengalihan uang kembalian yang dijadikan donasi memang sampai kini masih kerap kita pakai dan program itu masih kita jalankan, tetapi terkait hal tersebut pasti kita akan menanyakan dan meminta persetujuan dari konsumen, apakah uang kembalian tersebut boleh atau tidaknya di donasikan, jadi apabila ada konsumen yang tidak menghendaki pasti akan kita kembalikan.

Namun sampai saat ini, masih ada beberapa pegawai (oknum) yang tanpa sepengetahuan konsumen uang kembalian pecahan tersebut tidak di kembalikan atau di donasikan. Mengingat keadaan konsumen yang terkadang dalam situasi terbur-buru saat melakukan transaksi, dan menganggap bahwa nilai tersebut tidak dalam jumlah besar, sehingga tidak di hiraukan oleh konsumen ketika sadar bahwa uang yang di kembalikan kurang.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, kita ketahui pihak kasir akan melakukan pengalihan apabila telah mendapat persetujuan dari konsumen, apabila tidak adanya persetujuan maka pihak kasirpun 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 100 rupiah, sehingga terkadang kita susah untuk mencari kembalikan tersebut karena terbatasnya uang pecahan koin yang disediakan”

Dari pernyataan tersebut terkait uang pecahan koin sebenarnya sudah disediakan oleh pihak Alfamart, tetapi uang yang di sediakan tidak cukup untuk menutup transaksi kembalian konsumen.

“Memang uang pecahan koin telah disediakan tetapi, kebanyakan nominalnya 500 rupiah sehingga menyulitkan kami untuk memberi pecahan 100 rupiah, terkadang apabila ada konsumen yang menolak untuk didonasikan dan meminta uang kembalian pecahan 100 atau 200 rupiah kami tetap memberikan uang koin yang sudah disediakan walaupun nominalnya 500 rupiah, sehingga pada penutupan shift, kasir akan meuntupi bon atas kekurangan uang pecahan koin tersebut”.

Hal ini dilakukan mengingat pengalihan uang kembalian haruslah didasari atas kerelaan kedua belah pihak terutama konsumen, dan jangan mengandung suatu unsur paksaan, prinsip ini harus dipahami baik pegawai maupun konsumen, selain itu terkait dengan pernyataan di atas sesuai dengan Pasal 4 angka 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen “ hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”

Dari beberapa pernyataan diatas, kita ketahui bahwa pengalihan uang kembalian tidak dapat dilakukan apabila tidak adanya persetujuan dan kerelaan konsumen, selaku pegawai memiliki kewajiban untuk melayani secara benar, jujur serta tidak di

perbolehkan diskriminatif dalam menjalankan tugasnya. Terkait dengan pelayanan konsumen adapun perusahaan telah memberikan SOP (Standart Operating Program) atau arahan kerja yang harus diterapkan oleh para pegawai.

Segala sesuatu terkait dengan sistem serta kinerja para pegawai telah memiliki prosedur dan acuan yang diberikan dari perusahaan, begitu pula mengenai pengalihan uang kembalian konsumen. Pada saat wawancara pun pegawai tersebut juga menjelaskan terkait sistem kerja yang ganjil sehingga rawan menimbulkan kecurangan yang dilakukan oleh pegawai (oknum).

“Ada beberapa sistem kerja yang menurut saya agak memberatkan sebagai pegawai kasir, kita harus menutup kekurangan apabila ada produk yang tidak habis terjual, kebanyakan adalah produk-produk yang tidak tahan lama seperti, makanan basah dan roti-roti basah atau saat tidak memenuhi target penjualan, maka kita mau tidak mau harus membeli produk-produk tersebut, hal inilah yang kerap kali memicu munculnya perilaku pegawai (oknum) yang tidak baik, dengan menggunakan uang kembalian receh konsumen dan tidak memasukan, serta mendatanya di komputer agar dapat menggunakan uang tersebut untuk menutup kekurangan.”

Menurut wawancara yang telah dilakukan, sesuai dengan keadaan dilapangan 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.

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 pegawai saat wawancara sebagai berikut:

“Prosedur penarikan donasi yang di lakukan Alfamart LLBK dan Fatululi memiliki sistem yang sama, yaitu donasi harus didasarkan pada persetujuan konsumen serta total donasi sudah tertera pada struk belanja, setelah pergantian shift kerja maka harus kita cocokan dahulu dengan kertas laporan yang diprint dan yang ada dikomputer. Setiap 2 atau 3 hari dari pihak bank akan collect terkait transaksi penjualan, sales dan donasi. Untuk proses pengelolaan dan penyaluran selanjutnya menjadi urusan dari pihak perusahaan, kita disini hanya menjadi perantara saja antara konsumen dan pihak Perusahaan.

Selain hal diatas penulis juga menanyakan terkait jumlah donasi yang biasanya didapat Alfamrt LLBK dan Fatululi. Dalam kurun waktu satu hari dan pengambilan uang donasi tersebut.

“ Biasanya dalam kurun waktu satu hari jika dikalkulasi dari dua shift kerja, jumlah uang donasi bisa sampai 10.000- 40.000 tergantung ramai atau tidaknya toko”

## **5. Hambatan Dan Solusi Pengembalian Uang Pecahan Koin Sisa Transaksi Di PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk**

Dalam pengalihan uang kembalian konsumen pasti memiliki hambatan dalam prosesnya, jika ada hambatan pasti akan adanya solusi untuk menyelesaikan persoalan atas permasalahan tersebut, penulis telah melakukan penelitian terhadap hal tersebut, adapun hambatan yang dihadapi dalam pengalihan uang kembalian pecahan koin sisa transaksi.

### **5.1 Hambatan Pengalihan Uang Kembalian Konsumen**

#### **1. Masih Adanya (Oknum) Pegawai yang kurang jujur**

Adapun hambatan dalam pengalihan uang kembalian konsumen, dari wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada pegawai kasir Alfamart, masih kerap ditemui beberapa pegawai (Oknum) yang tidak menjalankan tugasnya secara benar, seperti yang telah dibahas yaitu, menyalah gunakan uang donasi konsumen untuk kepentingan mereka pribadi serta tidak mencatatkan uang donasi tersebut di monitor.

Hal ini juga dipicu karena adanya sistem tutup kerugian serta pemenuhan target gerai yang harus di tanggung oleh uang pribadi pegawai, contoh seperti adanya barang hilang, atau produk yang kurang laku. Berdasarkan wawancara kepada pegawai Alfamart kerugian kadang didasarkan karena kurangnya focus dari pegawai, dari kerugian yang di alami dalam sehari berkisar Rp 20.000.00 – Rp 50.000.00. Maka terkadang para (oknum) pegawai memanfaatkan uang donasi untuk hal tersebut, sehingga menyebabkan keruguan baik kepada konsumen maupun pada perusahaan.

#### **2. Penyampaian Informasi Yang Kurang Seimbang Dari Pegawai**

Seperti saat pengembalian uang sisa transaksi yang dialihkan menjadi donasi, dalam prakteknya, masih sering di jumpai kurangnya penyampaian informasi dari petugas kasir mengenai keterangan penyaluran dan penggunaan dana donasi tersebut, sehingga menimbulkan kesalah pahaman antar konsumen dan perusahaan serta memunculkan prespektif ketidak transparannya atas program tersebut.

#### **3. Kurangnya Ketersediaan Uang Kembalian Pecahan Koin**

Di masa sekarang uang pecahan koin bagi kebanyakan orang sudah dianggap tidak memiliki nilai, maka dari itu sekarang uang pecahan koin sudah mulai susah didapatkan, hal tersebut mempengaruhi transaksi pembayaran khususnya pengembalian sisa uang di toko-toko termasuk Alfamart, di Alfamart sendiri terdapat banyak barang yang memiliki nominal harganya ganjil, contohnya seperti harga sikat gigi 4.700 harga sabun mandi 1000 ml 38.900 oleh karena itu uang pecahan koin sebenarnya sangat dibutuhkan, namun sesuai fakta dilapangan kurangnya stock uang pecahan koin terkadang membuat pegawai kasir bingung

untuk mengembalikannya, kondisi yang telah penulis amati pada Alfamart masih di berikan stock uang receh walaupun sedikit dan masih kekurangan.

## 5.2 Solusi Mengenai Hambatan Atas Pengalihan Uang Kembalian Konsumen

Sudah kita ketahui terkait hambatan apa saja atas pengalihan uang kembalian konsumen, didalam sebuah hambatan terdapat sebuah solusi, dari persoalan diatas adpun solusi yang dapat dilakukan:

1. Terkait adanya (oknum) pegawai kasir yang tidak jujur, sebaiknya pihak perusahaan mengambil tindakan seperti, sering melakukan sidak kerja di setiap gerai Alfamart, dan apabila sudah terjadi sebaiknya segera memberi teguran dan sanksi tegas kepada (oknum) pegawai tersebut, selalu rutin melakukan pengecekan dan pendisiplinan pegawai. Hal ini juga sesuai dengan Pasal 7 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, mengenai Kewajiban Pelaku Usaha,

“Memperlakukan atau melayani Konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”

2. Solusi mengenai penyampaian informasi yang kurang seimbang dari petugas kasir atas pengalihan uang kembalian konsumen, sebenarnya hal ini sangat mudah untuk ditangani, asal ada kemauan dan rasa yang tertanam dalam diri pegawai tersebut untuk bekerja sesuai SOP yang telah di berikan oleh perusahaan termasuk penyampaian atas program pengalihan uang kembalian untuk donasi. Dan sesuai juga dengan Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha,

“Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”.

Adapun untuk menumbuhkan rasa tersebut, perusahaan harus meningkatkan pelatihan SDM karena sangat memberikan manfaat yaitu, selain untuk meningkatkan kesadaran akan SOP dan peraturan kerja, pelatihan ini juga dapat meningkatkan produktivitas kerja, meningkatkan pelayanan dalam bekerja, menumbuhkan sikap dan moral yang baik saat bekerja. Sehingga apabila ada pengembangan mutu SDM atau karyawan yang baik, maka akan memberikan manfaat serta keuntungan untuk perusahaan maupun konsumen, karena mereka akan mendapatkan barang dan pelayanan yang lebih bermutu.

3. Kurangnya ketersediaan pecahan koin memang menjadi hambatan saat bertransaksi, walaupun di masa sekarang uang koin sudah tidak lagi memiliki nilai dalam beberapa pandangan mayoritas masyarakat, namun hal ini cukup menjadi masalah, karena kurangnya uang pecahan koin merupakan salah satu yang menjadi alasan diadakanya program pengalihan uang kembalian tersebut, jika di masa dulu permen lah yang menjadi alternatif dari uang kembalian receh maka saat ini sudah tidak berlaku lagi, untuk mengatasi hal tersebut sebaiknya pihak perusahaan harus selalu memberikan stock uang pecahan koin kepada setiap gerai-gerai Alfamart jadi

apabila ada konsumen yang menolak untuk berdonasi pihak kasir tidak susah untuk mengembalikannya.

## 6. Kesimpulan

Hingga kini masih berjalannya program pengalihan uang kembalian pecahan koin konsumen menjadi donasi, yang dilakukan oleh pelaku usaha retail khususnya PT.Sumber Alfaria Trijaya Tbk. (Alfamart) yang sudah dimulai sejak periode pertama yaitu di tahun 2020, program donasi baik yang dijalankan pada Alfamart, seperti objek penelitian dalam penulisan kali ini untuk Alfamart yang berada di Lahi lai Bissi Kopan, Kec. Kota Lama, Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur, Kode Pos 85112 dan Alfamart yang berada di jalan Mongsidi, Fatululi, Kec. Klp. Lima, Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur Kode Pos 85111. Prespektif hukum mengenai bentuk pengalihan uang kembalian, seperti ketentuan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1961 mengenai pengumpulan uang dan barang (UUPB), yang menyatakan bahwa pemberian sumbangan harus didasarkan pada rasa kesukarelaan dan tanpa adanya paksaan dari siapapun, hal ini menjadi salah satu syarat pemberian izin atas pengumpulan uang dan barang, dalam penelitian diketahui apabila tidak adanya persetujuan dari konsumen maka tidak akan terjadinya pengalihan atas uang kembalian konsumen tersebut. Hal ini berkaitan juga dengan Pasal 4 angka 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, mengenai hak atas dilayani secara jujur dan tidak adanya diskriminatif. Ketransparansian akan mekanisme pelaporan dana penyaluran yang masih menjadi polemik, karena dapat memicu penyalahgunaan atas dana tersebut, adapun sesuai dengan atas apa yang telah diatur dalam Pasal 11 PP Nomor 29 Tahun 1980. Mengenai pengumpulan dana sumbangan yang harus memberikan pelaporan terhitung setelah 3 bulan habis masa berlakunya SK, masih dinilai kurang efektif dan dianggap masih merepotkan oleh pengelola, serta hal ini terbukti lemahnya akan ketransparansian mengenai program donasi ini.

## Referensi

- Celina , T. K. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika. (2016).
- Duncan, Jacob, D., Philipus, & Charles F. *Menejemen Toko Eceran*. Jakarta: Balai Aksara. (1981).
- Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Kupang. (2015).
- Nasution, A. *Tinjauan Sosial Ekonomi Dan Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. (1995).
- Hanitijo, R. S. *Metodelogi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia. (1995).
- Hodijah, W. *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Sekala Kecil Di Indonesia*. Jakarta: (2011).
- Prenada. Miru, A. (n.d.). *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mubarok, J., & Abdullah , H. *Muamalah Maliyyah*. Jakarta: (2000).

Nurul, F. (2015). Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi . *Jurnal Hukum Indonesia* Vol 1 No.1 , 20.

Setiono, B. P. *Sejarah Retail di Indonesia*. Jakarta: bukukita.com. (2005).

Yuda, A. S., & Gunawan, W. *Potret Kinerja Dan Tanggung Jawab Atas Kepuasan Konsumen*. Yogyakarta: Berjejaring DIY. (2009).