

Mekanisme Operasional Minimarket Dalam Mengelola Pembatalan Transaksi

Erlin Setyani¹ Florentina Ezrahi Octwelfth² Gabriella Ranti³

Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara, Indonesia^{1,2,3}

Email: erlin.205220200@stu.untar.ac.id florentina.205220222@stu.untar.ac.id
gabriella.205220227@stu.untar.ac.id

Abstract

Minimarket is a modern retail business that often faces problems related to transaction cancellation. Errors in canceling transactions can result in financial losses, decreased customer satisfaction, and violations of consumer rights. To overcome this, it is important to implement effective operational mechanisms, including information technology system maintenance, proper operational procedures, information transparency, effective communication with customers, strong consumer protection policies, and regular monitoring and evaluation. By implementing these strategies, minimarkets can reduce the risk of product cancellation errors, protect financial interests, increase customer satisfaction and loyalty, and maintain compliance with consumer protection regulations. This will help minimarkets maintain their reputation and competitiveness in an increasingly competitive retail business environment.

Keywords: *Minimarket, Canceling Transactions, and Customer.*

Abstrak

Minimarket merupakan bisnis ritel modern yang kerap menghadapi permasalahan terkait pembatalan transaksi. Kesalahan dalam pembatalan transaksi dapat berdampak pada kerugian finansial, penurunan kepuasan pelanggan, dan pelanggaran hak-hak konsumen. Untuk mengatasi hal tersebut, penerapan mekanisme operasional yang efektif menjadi penting, meliputi pemeliharaan sistem teknologi informasi, prosedur operasional yang tepat, transparansi informasi, komunikasi efektif dengan pelanggan, kebijakan perlindungan konsumen yang kuat, serta pengawasan dan evaluasi berkala. Dengan menerapkan strategi tersebut, minimarket dapat mengurangi risiko kesalahan pembatalan produk, melindungi kepentingan finansial, meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta menjaga kepatuhan terhadap peraturan perlindungan konsumen. Hal ini akan membantu minimarket mempertahankan reputasi dan daya saing dalam lingkungan bisnis ritel yang semakin kompetitif.

Kata Kunci: Minimarket, Pembatalan Transaksi, dan Pelanggan



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Minimarket merupakan salah satu kegiatan usaha Ritel Modern yang menekankan pengelolannya secara modern, dan menawarkan berbagai macam produk kepada konsumen dengan harga yang terjangkau dan lokasi yang strategis. Namun, dalam kegiatan operasional sehari-hari seringkali terjadi kesalahan transaksi dan pembatalan produk yang dapat mempengaruhi kinerja minimarket dan kepuasan pelanggan. Kegiatan bisnis retail modern yang memanfaatkan kemajuan teknologi dalam pelaksanaannya, masih mengindikasikan terjadi kesalahan sistem dalam praktiknya, mulai dari ketidaksesuaian harga yang tertera di produk dengan harga yang ada dalam sistem komputerisasi, bahkan sampai pada kesalahan kasir dalam pembayaran produk serta ganti rugi terhadap kerugian konsumen. Pembatalan transaksi adalah hak yang diberikan kepada konsumen dalam bertransaksi, terutama dalam jual beli produk dan jasa. Dalam kegiatan usaha minimarket, pembatalan transaksi dapat terjadi karena berbagai alasan seperti kesalahan input harga atau barang. *Server down* juga menjadi salah satu alasan mengapa pembatalan transaksi ini terjadi. *Server down* adalah kejadian yang

terjadi saat sistem di dalam *website* mengalami kegagalan hingga menyebabkan halaman tidak bisa diakses. Dalam kegiatan bisnis minimarket ini untuk kasir sudah pasti menggunakan *server online* untuk menghindari adanya kecurangan/manipulasi. Akan tetapi *server* tersebut tidak selalu berjalan mulus, terkadang akan mengalami yang namanya "*server down*". Penyebab *server down* dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti masalah jaringan, perangkat keras yang rusak, atau masalah perangkat lunak. Maka dari itu pelaku usaha perlu mengimplementasikan sistem yang canggih untuk memfasilitasi proses pembatalan transaksi dengan efisien. Kesalahan ini tidak hanya merugikan finansial tetapi dapat juga merusak reputasi minimarket dan menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan.

Dalam pemenuhan kebutuhan kehidupan masyarakat, kerap dilakukan dengan menggunakan transaksi jual beli. Upaya masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhan kehidupan sehari-hari dalam transaksi jual beli contohnya dengan diwujudkan dalam bentuk suatu perjanjian. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tepatnya Pasal 1313 menyatakan bahwa "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih"¹. Dalam pasal tersebut, menerangkan bahwa sebuah perjanjian dapat dikatakan terjadi apabila adanya dua pihak atau lebih yang saling mengikatkan dirinya. Kendatipun kekuatan suatu perjanjian, pada dasarnya mengikat para pihak yang membuatnya (*pacta sunt servanda*) sepanjang para pihak sepakat mengenai bentuk dan isi dari perjanjiannya². Sepakat disini diartikan suatu persesuaian pendapat dan keinginan diantara dua belah pihak atau lebih dalam melakukan suatu transaksi, atau dalam hal lain dikenal dengan konsensualisme³. Jual beli tidak hanya dilakukan dengan metode klasik, namun juga sudah berkembang secara pesat dan merambat ke ranah kontemporer. Salah satunya adalah transaksi elektronik, dimana seluruh proses jual beli barang atau jasa dilakukan secara elektronik. Dalam hal ini juga terdapat pemanfaatan media informasi untuk transaksi elektronik yang tentunya juga berdampak pada masyarakat sebagai konsumen. Namun perkembangan kegiatan jual beli sejalan dengan perkembangan permasalahan hukum yang mungkin terjadi. Adapun pentingnya permasalahan hukum di bidang transaksi elektronik diantaranya ialah dalam memberikan perlindungan terhadap para pihak yang melakukan transaksi melalui internet.

Dalam hal ini diperlukan mekanisme operasional yang efektif untuk mengelola dan meminimalisir kesalahan seperti ini dengan cara, pelatihan dan pengembangan karyawan dalam penanganan pembatalan transaksi. Karyawan harus dibekali dengan pengetahuan yang memadai untuk mengidentifikasi pembatalan transaksi dengan cepat dan akurat. Selain itu, perusahaan juga harus menetapkan kebijakan yang jelas dan sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang dapat diikuti oleh semua karyawan. Dengan adanya SOP yang baik, maka karyawan akan memiliki panduan yang jelas dalam menangani situasi yang mungkin terjadi selama kegiatan operasional. Jika minimarket tidak memperbolehkan pembatalan transaksi, meskipun terdapat alasan yang sah, misalnya terjadi kesalahan dalam proses transaksi atau terdapat cacat pada barang yang dibeli, maka tindakan ini dapat dikategorikan sebagai praktik curang atau tindakan yang tidak jujur. Karyawan seharusnya memberikan hak kepada konsumen untuk membatalkan transaksi dengan alasan yang sah, sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dan kewajaran dalam transaksi bisnis.

Kejadian demikian juga disebabkan oleh kurangnya kesadaran dan pengetahuan konsumen mengenai transaksi jual beli. Sehingga dengan adanya kejadian ini memberikan peluang bagi pelaku usaha untuk memanfaatkan sisi lemah konsumen untuk melakukan

¹ Republik Indonesia. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)*.

² Nur Rizky Aulia Rahmah et al., "Perlindungan Pembeli Terhadap Kesalahan Harga Dalam Bisnis Ritel Modern," *Mabsya: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah* 4, no. 2 (November 10, 2022): 132-42.

³ *Ibid.*

penipuan. Oleh karena itu, dengan berkembangnya perlindungan hak-hak konsumen maka konsumen dituntut untuk berhati-hati dalam melakukan transaksi jual beli di bisnis retail modern.

Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini terdapat beberapa rumusan masalah yang menjadi inti penelitian yang kami lakukan, meliputi:

1. Bagaimana dampak dari pembatalan transaksi di minimarket?
2. Bagaimana mekanisme operasional yang diterapkan minimarket dalam mengurangi kesalahan pembatalan transaksi?

METODE PENELITIAN

Dalam hal ini metode penelitian yang digunakan adalah penelitian regulasi dengan fokus pada asas-asas hukum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini bersifat deskriptif untuk memberikan data rinci tentang orang, kondisi atau gejala lainnya. Data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang diperdagangkan. Serta, menggunakan data primer guna mendukung data sekunder, yaitu wawancara dengan pihak Karyawan minimarket (Kasir) yang dirugikan. Penelitian ini menggunakan data yang dianalisis secara kualitatif, melalui studi terhadap dokumen, peraturan dan literatur lain yang hidup dan berkembang di masyarakat, kemudian menganalisisnya untuk memperoleh gambaran mengenai materi yang diteliti. Cara menarik kesimpulan dalam penelitian ini menggunakan logika deduktif, yaitu menarik kesimpulan dari pernyataan umum ke kesimpulan khusus.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dampak dari Pembatalan Transaksi di Minimarket

Ketentuan Pasal 1458 KUH Perdata menegaskan bahwa jual beli dianggap dilakukan antara kedua belah pihak setelah tercapai kesepakatan mengenai barang dan harganya, sekalipun barang itu belum diserahkan atau harganya telah berubah. Prof. R. Subekti dalam *Aneka Perjanjian* menjelaskan, tercapainya kesepakatan diungkapkan ketika kedua belah pihak mengucapkan kata-kata, misalnya “setuju”, “ok”, dan sebagainya, atau bersama-sama menandatangani pernyataan tertulis sebagai tanda (bukti) bahwa kedua belah pihak menyetujui segala sesuatu yang dinyatakan⁴. Pembatalan transaksi di minimarket adalah proses penjualan transaksi yang telah dimasukkan ke dalam sistem *Point of Sale* (POS) yang dibatalkan. Pembatalan transaksi tentunya bisa terjadi karena berbagai alasan seperti adanya kesalahan dalam pemindaian barang, ketidaktepatan harga yang tertera, perubahan keputusan pelanggan, atau adanya masalah teknis. Dalam pembatalan transaksi, karyawan minimarket harus memverifikasi alasan pembatalan dengan pelanggan dan memastikan bahwa pembatalan tersebut dikatakan sah. Pada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan ada beberapa syarat dalam sebuah perjanjian sehingga perjanjian tersebut dapat dikatakan sah, meliputi⁵:

1. Adanya sebuah kesepakatan, yaitu para pihak yang mengikatkan diri dalam suatu perjanjian tanpa adanya unsur paksaan.

⁴ Subekti (R.), *Aneka Perjanjian*, 1982.

⁵ Republik Indonesia. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)*.

2. Kecakapan hukum, yaitu para pihak yang terlibat dalam pembuatan perjanjian tersebut adalah orang-orang yang menurut hukum telah cakap untuk melakukan perbuatan hukum seperti membuat perjanjian.
3. Suatu hal tertentu, yaitu adanya objek yang diperjanjikan.
4. Suatu sebab yang halal, yaitu perjanjian yang telah dibuat tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan dengan ketentuan tersebut, dapat dimengerti bahwa perjanjian tidak harus dibuat secara tertulis. Tetapi perjanjian juga dapat dikatakan sah apabila adanya kata “sepakat” dari para pihak yang ikut terlibat dalam perjanjian tersebut. Apabila karyawan minimarket dan pelanggan sepakat untuk membatalkan sebuah produk maka hal tersebut dapat dikatakan sah karena sudah mencapai syarat sah dalam perjanjian. Selanjutnya, karyawan minimarket melakukan pembatalan pada sistem POS. Hal ini berarti terjadinya penghapusan item yang sebelumnya dipindai atau membatalkan seluruh transaksi. Setelah karyawan minimarket melakukan pembatalan, diperlukan beberapa dokumentasi atau bukti baik tertulis maupun digital dari pembatalan transaksi yang dilakukan, untuk kontrol internal atau audit. Namun dalam pembatalan transaksi, tidak semua sistem POS memiliki fitur pembatalan yang mudah untuk digunakan. Sehingga, proses yang dilakukan akan memakan waktu yang cukup panjang dan dapat meningkatkan risiko kesalahan yang lebih besar. Hal yang harus diperhatikan jika terjadi sesuatu seperti ini, maka karyawan minimarket diwajibkan untuk melakukan pengecekan kembali guna memastikan pembatalan transaksi berjalan dengan baik.

Seringkali masyarakat ketahui bahwa banyak karyawan minimarket yang mengelak atau memberikan alibi untuk tidak memenuhi permintaan pelanggan dalam pembatalan transaksi yang ingin dilakukan. Masyarakat sebagai pelanggan merasa bahwa hal tersebut sangat dirugikan apabila pembatalan transaksi tersebut tidak dapat dilakukan. Namun, kembali kepada alasan apa yang diberikan oleh pelanggan dan karyawan minimarket sehingga tidak adanya kesepakatan dalam pembatalan transaksi ini. Dalam sudut pandang karyawan minimarket yang diminta untuk melakukan pembatalan transaksi oleh pelanggan memiliki dampak tersendiri. Pada dasarnya, setiap minimarket memiliki ketentuan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawannya. Menurut wawancara yang telah dilakukan, untuk memberikan klarifikasi atau penjelasan lebih lanjut terhadap mengapa karyawan minimarket merasa sangat keberatan dengan adanya pembatalan transaksi, yaitu:

1. Karyawan minimarket diberikan Surat Peringatan (SP).
2. Karyawan minimarket memiliki Status Kinerja yang buruk.

Jika pembatalan transaksi tidak dilakukan dan pelanggan tidak membayar karena tetap ingin membatalkan produk, maka karyawan minimarket harus menanggung atau membayar biaya dari produk yang ingin dibatalkan⁶. Berpulang pada alasan pembatalan transaksi terjadi, apabila alasan pelanggan ingin melakukan pembatalan transaksi tersebut dikarenakan terjadi kesalahan dalam proses transaksi atau terdapat cacat pada barang yang dibeli, maka tindakan ini dapat dikategorikan sebagai praktik curang atau tindakan yang tidak jujur. Tentunya karyawan minimarket harus memberikan hak pelanggan selaku konsumen untuk membatalkan transaksi dengan alasan yang sah, sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dan kewajiban dalam transaksi bisnis.

⁶ Saputra, Yayan, Rifda Ilahy Rosihan, Widya Spalanzani, Ratih Kumalasari, and Hany Riyanti. “ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM MEMUTUSKAN MINIMARKET SEBAGAI TEMPAT BERBELANJA.” *Jurnal Rekavasi* 10, no. 1 (May 31, 2022): 45–55.

Mekanisme Operasional yang Diterapkan Minimarket dalam Mengurangi Kesalahan Pembatalan Produk

Minimarket sangat bergantung pada sistem teknologi informasi yang andal dan prosedur operasional yang efisien untuk meminimalkan kesalahan dalam proses transaksi penjualan, termasuk penanganan pembatalan produk. Kesalahan dalam pembatalan produk dapat menyebabkan kerugian finansial, menurunkan kepuasan pelanggan, dan berpotensi melanggar hak-hak konsumen. Oleh karena itu, minimarket perlu menerapkan berbagai strategi dan mekanisme operasional yang komprehensif untuk mengurangi risiko kesalahan pembatalan produk. Berikut adalah poin-poin penting yang perlu diperhatikan:

1. Memastikan keandalan sistem teknologi informasi dan infrastruktur pembayaran cashless dengan pemeliharaan dan upgrade berkala, serta menyediakan jalur pembayaran alternatif.
2. Memperbaiki alur kerja dan prosedur operasional terkait penanganan gangguan sistem dan pembatalan transaksi, termasuk SOP yang jelas dan pelatihan karyawan.
3. Meningkatkan transparansi informasi kepada pelanggan dengan pemberitahuan gangguan sistem, petunjuk kebijakan pembatalan transaksi, dan pengumuman di *website/aplikasi*.
4. Mengelola komunikasi dengan pelanggan secara efektif, termasuk pelatihan karyawan, menyediakan saluran pengaduan, dan menggunakan layanan *Customer Relationship Management (CRM)*.
5. Memperkuat kebijakan perlindungan konsumen dengan mengutamakan kepuasan dan hak-hak konsumen, memberikan kompensasi apabila terjadi kesalahan, serta membentuk tim khusus untuk menangani keluhan.⁷
6. Melakukan pengawasan dan evaluasi berkala terhadap implementasi strategi operasional, serta mengumpulkan umpan balik dari pelanggan untuk perbaikan layanan.

Dengan menerapkan mekanisme operasional yang mencakup pemeliharaan sistem teknologi informasi, prosedur operasional yang tepat, transparansi informasi, komunikasi efektif dengan pelanggan, kebijakan perlindungan konsumen yang kuat, serta pengawasan dan evaluasi berkala, minimarket dapat secara signifikan mengurangi risiko kesalahan pembatalan produk. Hal ini tidak hanya akan melindungi kepentingan finansial minimarket, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan serta menjaga kepatuhan terhadap peraturan perlindungan konsumen. Dengan demikian, minimarket dapat mempertahankan reputasi dan daya saing dalam lingkungan bisnis ritel yang semakin kompetitif.

KESIMPULAN

Dampak dari Pembatalan Transaksi di Minimarket

Pembatalan transaksi di minimarket mempunyai dampak yang berbeda-beda tergantung dari sudut pandang pegawai atau pelanggan minimarket. Apabila terjadi pembatalan transaksi, tentunya karyawan minimarket tersebut akan mendapat sanksi berupa Surat Peringatan dan akan mendapat Status Kinerja yang buruk, yang akan sangat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut di minimarket serta penilaian terhadap minimarket. Itu sebabnya banyak karyawan minimarket yang merasa sangat keberatan dengan pelanggan yang ingin membatalkan transaksi. Pelanggan yang ingin membatalkan transaksi harus menjelaskan secara detail alasan transaksi tersebut harus dibatalkan. Terlihat juga bahwa dampak negatif yang diterima pelanggan terkait pembatalan transaksi hampir tidak ada. Namun hal ini memberikan dampak positif bagi pelanggan karena dapat membatalkan transaksi yang mereka inginkan sehingga kecil kemungkinan pelanggan dirugikan. Jika karyawan minimarket menolak untuk membatalkan transaksi, tentu saja pelanggan harus mengutarakan alasannya apakah salah

⁷ Republik Indonesia. *Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.

mengambil barang atau apakah harga yang tertera di *display* berbeda dengan harga yang tertera di *Point of Sale* (POS). Jadi dalam hal ini pelanggan dirugikan. Oleh karena itu, minimarket tentunya harus mengkaji ulang harga yang dipublikasikan dan kinerja masing-masing karyawannya.

Mekanisme Operasional yang Diterapkan Minimarket dalam Mengurangi Kesalahan Pembatalan Produk

Minimarket sangat mengandalkan teknologi informasi canggih dan proses operasional yang efisien untuk meminimalkan biaya dalam proses produksi, mencegah kerugian finansial, mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan mengancam hak-hak konsumen. Untuk meminimalisir risiko ini, minimarket harus menerapkan strategi dan mekanisme operasional yang komprehensif, termasuk sistem pembayaran nontunai, perbaikan prosedur operasional, peningkatan transparansi informasi, komunikasi efektif dengan pelanggan, perlindungan hak konsumen, kompensasi kerugian, serta pengelolaan dan evaluasi strategi operasional secara berkala. Dengan menerapkan strategi ini, minimarket dapat mengurangi risiko harga produk secara signifikan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan menjaga lingkungan bisnis yang kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

- Juni Desiani, & N.G.N Renti Maharaini Kerti. (2023). Perlindungan Konsumen Atas Informasi Yang Tidak Jelas Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Reformasi Hukum Trisakti*, 5(1), 165–174.
- M.H., Dr. Abd. H. H., S. H., . (2017). *Hukum perlindungan konsumen indonesia*. SAH MEDIA.
- Nur Rizky Aulia Rahmah, Muhammad Amin, Ramadhani Alfin Habibi, Erry Fitriya Primadhany, Baihaki, Novita Mayasari Angelia, & Muhammad Norhadi. (2022). Perlindungan Pembeli Terhadap Kesalahan Harga Dalam Bisnis Ritel Modern. *Mabsya: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 4(2), 132–142.
- Republik Indonesia. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*.
- Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan*.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.
- Saputra, Y., Rosihan, R. I., Spalanzani, W., Kumalasari, R., & Riyanti, H. (2022). Analisis Perilaku Konsumen Dalam Memutuskan Minimarket Sebagai Tempat Berbelanja. *Jurnal Rekavasi*, 10(1), 45–55.
- Simposium, A. (1980). Aspek-aspek hukum masalah perlindungan konsumen. Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman. Penerbit Binacipta.
- Subekti, R. (2014). *Aneka Perjanjian*.