

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AKIBAT
PERBEDAAN HARGA ANTARA DI RAK *DISPLAY*
DENGAN DI KASIR DITINJAU DARI UNDANG-
UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8
TAHUN 1999**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

Oleh:

**Muhammad Bakhtiar
NPM: 1906200524**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

BERITA ACARA

**UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I**

Panitian Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari senin, 09 Oktober 2023, Jam 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

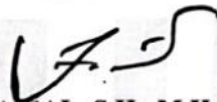
NAMA : MUHAMMAD BAKHTIAR
NPM : 1906200524
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AKIBAT PERBEDAAN HARGA ANTARA DI RAK *DISPLAY* DENGAN DI KASIR DI TINJAU DARI UNDANG UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999

Dinyatakan : (B) Lulus Yudisium dengan predikat baik
() Lulus Bersyarat, memperbaiki/Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian **Hukum Perdata**

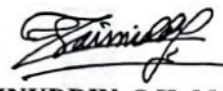
PANITIA UJIAN

Ketua



Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN. 0122087502

Sekretaris



Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN. 0118047901

ANGGOTA PENGUJI :

1. Assoc. Prof. Dr. IDA NADIRAH, S.H., M.H
2. ATIKAH RAHMI, S.H., M.H
3. Assoc. Prof. Dr. SURYA PERDANA, S.H., M.Hum

1. 
.....
2. 
.....
3. 
.....



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [fahum@umsu.ac.id](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.linkedin.com/company/umsu) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, bagi:


NAMA : MUHAMAAD BAKHTIAR
NPM : 1906200524
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AKIBAT PERBEDAAN HARGA ANTARA DI RAK DISPLAY DENGAN DI RAK KASIR DI TINJAU DARI UNDANG UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999

PENDAFTARAN : Tanggal, 03 Oktober 2023

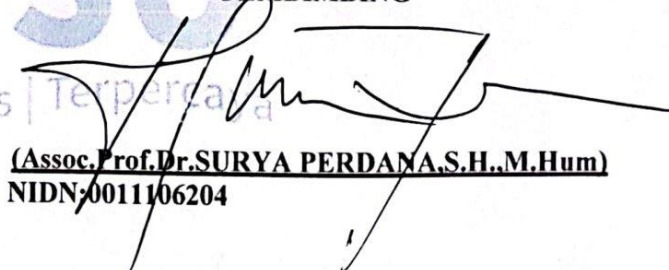
Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM


Dr. Faisal, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502

PEMBIMBING


(Assoc. Prof. Dr. SURYA PERDANA, S.H., M.Hum)
NIDN: 0011106204



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjadi surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fahum.umsu.ac.id> ✉ fahum@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : MUHAMMAD BAKHTIAR
NPM : 1906200524
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AKIBAT PERBEDAAN HARGA ANTARA DI RAK DISPLAY DENGAN DI KASIR DI TINJAU DARI UNDANG UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999

DISETUJUI UNTUK DISAMPAIKAN KEPADA
PANITIA UJIAN SKRIPSI

Medan, 30 September 2023

DOSEN PEMBIMBING


Dr. Surya perdana, S.H., M.Hum
NIP/NIDN/NIDK: 0011106204

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bisa mencapai surat in agar mendapatkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
http://fahum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : MUHAMMAD BAKHTIAR
NPM : 1906200524
PRODI/BAGIAN : Ilmu Hukum/ Hukum Perdata
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN AKIBAT PERBEDAAN HARGA ANTARA HARGA ANTARA DIRAK DISPLAY DENGAN DI KASIR DI TINJAU DARI UNDANG UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999
Pembimbing : Assoc.Prof.Dr.SURYA PERDANA, S.H.,M.Hum

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
28-02-2023	Pengajuan judul proposal	
1-03-2023	Perbaikan Judul	
12-07-2023	Acc proposal / Seminar proposal	
13-08-2023	Pengerahan skripsi	
20-08-2023	Perbaikan skripsi	
27-08-2023	Perbaikan footnote	
3-09-2023	Perbaikan kesimpulan	
25-09-2023	bedah buku	
26-09-2023	Acc di usikan	

Diketahui,
DEKAN FAKULTAS HUKUM

(Dr. FAISAL, SH., M.Hum)

DOSEN PEMBIMBING

(Assoc.Prof.Dr.SURYA PERDANA, S.H.,M.Hum)



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD BAKHTIAR
NPM : 1906200524
Fakultas : HUKUM
Program Studi : ILMU HUKUM
Bagian : HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AKIBAT PERBEDAAN HARGA ANTARA DI RAK *DISPLAY* DENGAN DI KASIR DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 30 September 2023
Saya yang menyatakan,



MUHAMMAD BAKHTIAR
NPM. 1906200524

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarkatuh

Pertama-tama saya sampaikan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi penyayang atas segala rahmat dan karunianya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Perbedaan Harga Antara Di Rak Display Dengan Di Kasir Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999”.

Keberhasilan penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan moral dan material serta bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. selanjutnya pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H selaku Wakil Dekan I Dan Ibu Atika Rahmi, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Ibu Nurhilmiah, S.H., M.H, selaku Kepala bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya saya ucapkan kepada Bapak Dr. Surya Perdana, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan saya bimbingan dan masukan hingga skripsi ini terselesaikan.
6. Ibu Assoc. Prof. Ida Nadirah, S.H., M.H selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran dan masukan terhadap penulisan skripsi ini
7. Seluruh Dosen Pengajar dan Pegawai Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membantu penulis mendapatkan informasi dan urusan kampus.
8. Secara khusus dengan rasa hormat ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya dari penulis kepada kedua orang tua yang paling penulis cintai dan sayangi, Ayahanda Mardi dan Ibunda Zu Baidah BH yang telah memberikan kekuatan moral dan psikis kepada penulis dalam menjalani pendidikan dan kehidupan dari masa kecil hingga sampai sekarang ini.
9. Kepada abangda Yedi Zulfarman dan adik tersayang Khairul Aswat yang senantiasa memberikan semangat serta kekuatan sehingga skripsi ini bisa terselesaikan
10. Teman-Teman seperjuangan angkatan 19 khususnya kelas K1 Pagi dan D1 perdata yang juga telah memberikan dukungan,

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu secara langsung yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya semoga mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini, semoga akan lebih baik lagi kedepannya dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan siapa saja yang membacanya demi kemajuan Ilmu Pendidikan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, Agustus 2023

Hormat Saya

Muhammad Bakhtiar
NPM: 1906200524

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AKIBAT PERBEDAAN HARGA ANTARA DI RAK *DISPLAY* DENGAN DI KASIR DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999

Muhammad Bakhtiar
NPM: 1906200524

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen yang dimaksud tentu saja mencakup aspek yang sangat luas, dan tidak terkecuali kerugian yang dialami oleh konsumen apabila mengalami selisih harga antara label harga yang tertera dengan kasir pada supermarket. Banyaknya kasus selisih harga antara label harga dan kasir swalayan khususnya di Kota Medan tentu saja menjadi bukti bahwa hak konsumen untuk mendapat barang dengan nilai tukar yang dijanjikan sesuai pada Pasal 4 Ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah dilanggar.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan jenis penelitian yang deskriptif. Sedangkan untuk analisa data dipergunakan penelitian hukum normatif (*Legal Research*).

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat kasus selisih harga antara label harga dan kasir Brastagi Supermarket dilakukan dengan memberikan tanggung jawab kepada konsumen yang mengalami perbedaan harga antara label harga dan mesin kasir yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen yang sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dimana pelaku usaha harus memberikan informasi yang jelas kepada konsumen. Konsumen perlu mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum mengenai bagaimana hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Pelaku Usaha, Harga, Kasir.

DAFTAR ISI

Berita Acara Ujian Skripsi	
Pendaftaran Ujian Skripsi	
Pernyataan Keaslian Skripsi	
Persetujuan Pembimbing	
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah.....	6
2. Faedah Penelitian	6
B. Tujuan Penelitian	7
C. Definisi Operasional.....	7
D. Keaslian Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian.....	10
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	11
2. Sifat Penelitian	11
3. Sumber Data	12
4. Alat Pengumpul Data.....	13
5. Analisis Data.....	13
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Perlindungan Hukum	15

B. Perlindungan Konsumen	19
C. Rak Display	31
BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Hak-Hak Yang Seharusnya Di Dapatkan Oleh Konsumen Terkait Harga Barang Ketika Berbelanja	35
B. Tanggung Jawab Pihak Produsen Terhadap Kelalaian Perbedaan Harga Antara Di Rak <i>Display</i> Dengan Di Kasir	43
C. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Perbedaan Harga Antara Di Rak <i>Display</i> Dengan Struk Kasir	48
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	55
A. KESIMPULAN	55
B. SARAN	57
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perdagangan di Indonesia saat ini semakin berkembang pesat. Di era modern ini bidang perdagangan telah menghasilkan berbagai macam produk serta barang yang baik dan layak untuk dikonsumsi. Selain itu didukung dengan kemajuan teknologi yang memperluas proses transaksi barang baik yang diproduksi di dalam negeri maupun luar negeri. Hal demikian tentunya memberikan pengaruh positif maupun negatif bagi konsumen atau pembeli.¹ Tingginya tingkat konsumtif masyarakat pada saat ini mulai bermunculan pasar modern. Pasar modern yaitu seperti swalayan, supermarket, minimarket, dan sebagainya. Munculnya persaingan di antara pelaku usaha tentu akan memberikan keuntungan tersendiri bagi produsen maupun bagi konsumen. Masyarakat dalam berbelanja keperluan pokok seperti sembako dan kebutuhan rumah tangga lebih cenderung berbelanja ke swalayan, minimarket atau supermarket karena biasanya ada promo, potongan harga (discount), tempatnya rapi dan bersih, serta barang-barangnya lebih lengkap.² Cara ini dilakukan sebagai usaha untuk menaikkan keuntungan penjualan dan mengurangi menumpukannya produk di gudang tempat persediaan barang.

Penggunaan label harga dalam jual beli akan mempermudah para konsumen

¹ Anak Agung Ngurah Bagus Kresna Cahya Putera and I Wayan Parsa, “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Perbedaan Harga Barang Pada Label Dan Harga Kasir*”, Kertha Semaya, Vol. 8 No. 2, 2020, hal 2.

² Rosdiana dan Chi Chi Nurhalizah, “*Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pembelian Produk Supermarket Yang Tidak Sesuai Dengan Label Harga Promosi Di Kota Balikpapan*”, Jurnal De Jure, Vol. 9 No. 2, 2017, hal. 44.

dalam mengetahui harga barang yang akan dibeli. Konsumen akan memutuskan membeli atau membatalkan pembelian setelah mengetahui harga barang yang sebenarnya. Banyak dari konsumen yang memutuskan membeli barang setelah mengetahui harga barang murah atau mahal dengan melihat harga pada label harga yang melekat pada barang maupun yang tertera pada rak. Dengan menggunakan label harga, konsumen tidak perlu lagi bertanya kepada karyawan hanya untuk mengetahui harga barang yang sebenarnya. Apabila barang yang akan dibeli tidak memiliki label harga, maka konsumen akan bertanya-tanya kepada para pegawai swalayan. Hal ini tentu menyulitkan para konsumen karena konsumen harus mencari pegawai swalayan untuk menanyakan harga barang yang akan dibeli.³

Akan tetapi salah satu kelemahan yang sering ditemui konsumen adalah adanya perbedaan harga barang di label display dengan harga yang harus dibayar konsumen saat di kasir. Perbedaan tersebut tentu saja merugikan konsumen, terutama jika harga yang harus dibayarkan di kasir lebih mahal dibandingkan dengan harga di label display. Kesalahan perbedaan harga pada label barang dengan harga di mesin kasir sering kali mengakibatkan perdebatan di antara karyawan toko dengan konsumen. Pilihan bagi konsumen hanya ada dua yaitu tetap membeli dengan selisih harga atau tidak jadi membeli. Padahal menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU No. 8-1999) dalam Pasal 4 huruf (b) diatur bahwa salah satu hak dari konsumen adalah hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau

³ Sri Wahyuni, “*Penggunaan Label Harga Yang Tidak Sesuai Dengan Real Harga Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Di Multi Mart Desa Simbarwaringin Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah)*” (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2020),

jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Selain itu, berdasarkan Pasal 7 UU No. 8-1999 sudah sangat jelas diatur kewajiban pengusaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Saat berbelanja di swalayan atau minimarket konsumen bebas mengambil barang belanjanya yang diinginkan di tempat rak display barang yang sudah disediakan. Pada rak display barang tersebut sudah tertera label harga (price tag) yang nantinya konsumen harus melakukan pembayaran di kasir. Label harga yang sudah tercantum di rak display barang tersebut menunjukkan harga dan keterangan mengenai barang tersebut. Namun pada nyatanya banyak dijumpai di swalayan atau minimarket mengenai perbedaan harga antara label harga di rak display barang dengan harga yang harus dibayarkan di kasir. Perbedaan harga barang tersebut sangat merugikan konsumen, akan tetapi tidak semua konsumen sadar mengenai perbedaan harga ini. Karena konsumen sering menganggap bahwa perbedaan harga antara di rak display barang dengan di kasir biasanya terjadi dalam jumlah kecil dan konsumen tidak menyadari akan hal tersebut.

Di Indonesia, hingga saat ini masalah perlindungan konsumen masih belum mendapat banyak perhatian. Penegakan perlindungan konsumen dikatakan berhasil jika setiap konsumen telah sanggup melindungi diri sendiri dari segala macam hal yang merugikannya. Salah satu cara yang baik untuk mengurangi ketidakpuasan adalah dengan menyampaikan pengaduan, konsumen dapat menyampaikan ketidakpuasannya terhadap barang/jasa yang digunakan baik melalui pihak ketiga,

yaitu lembaga konsumen. Salah satu lembaga konsumen yang sudah lama berdiri adalah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. Perlindungan konsumen merupakan perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan memenuhi hak konsumen. Sebagai contoh, pelaku usaha atau para penjual diwajibkan menunjukkan tanda atau label harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen. Salah satu hak konsumen yang berkaitan dengan harga barang adalah hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi dan berhak mendapatkan produk dengan harga yang wajar. Dari penjelasan di atas maka pelaku usaha dianggap telah melakukan pelanggaran hukum karena tidak menjalankan kewajibannya dengan baik dan tidak memberikan informasi harga barang yang jelas kepada konsumen.⁴

Pada tanggal 20 April 1999 telah disahkan dan diundangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mengatur mengenai segala sesuatu yang menjadi kewajiban- kewajiban para pelaku usaha, hak-hak konsumen serta wujud perlindungan konsumen. Namun Undang-Undang ini berlaku secara efektif satu tahun setelah diundangkannya yaitu 20 April 2000. Lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan upaya perlindungan konsumen di Indonesia dapat lebih diperhatikan, oleh karena itu mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain memiliki keterkaitan dan ketergantungan antara konsumen dan pelaku usaha.⁵ Dalam konsiderat huruf D UU Perlindungan Konsumen, adanya peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan mampu memberikan perlindungan kepada konsumen dalam hal peningkatan kesejahteraan,

⁴ Shavira Andriasari, Rinitami Njatrijani, dan Bambang Eko Turisno, “*Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir Di Indomaret Semarang*” *Diponegoro Law Journal*, Vol. 8 No. 4, 2019, hal 2736

⁵ Husni Syawali.2008. “*Hukum Perlindungan Konsumen*”. Bandung: Mandar Maju. Hal.7.

harkat dan martabat konsumen, serta membuka akses informasi tentang barang dan jasa baginya, juga diharapkan dapat menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab ketika menjalankan kegiatan usahanya.

Pada Pasal 10 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa para pelaku usaha yang menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkannya, dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan tidak benar mengenai:

- 1) Harga atau tarif suatu barang/jasa;
- 2) Kegunaan suatu barang/jasa;
- 3) Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa
- 4) Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- 5) Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Sangat jelas sekali bahwa para pelaku usaha haruslah memberikan informasi yang sebenar-benarnya mengenai kondisi barang yang hendak dijual kepada masyarakat hingga kepada harga yang akan dibayarkan oleh konsumen yang hendak membeli barang tersebut.

Pada masa ini, masyarakat memiliki kemudahan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya baik dari segi sandang, pangan, dan papan. Kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat didapatkan dengan mudah di pasar-pasar tradisional yang ada di sekitar tempat tinggal kita dan tentunya dapat juga kita dapatkan dengan mudah di supermarket atau swalayan-swalayan yang ada di sekitar kita pula. Dengan adanya kemudahan serta banyaknya akses yang dimiliki oleh konsumen tentu saja memberikan banyak sekali pilihan kepada konsumen untuk menentukan dimana mereka akan berbelanja untuk pemenuhan kebutuhan hidup mereka baik itu di pasar tradisional maupun di supermarket.

Dalam hukum perlindungan konsumen, antara pelaku usaha dan konsumen dilarang saling merugikan satu sama lain, dalam konteks ini dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang dapat menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan.⁶

Berdasarkan uraian paragraf-paragraf yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait pertanggungjawaban ganti rugi kepada konsumen yang dilakukan produsen atau pelaku usaha dengan judul: **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AKIBAT PERBEDAAN HARGA ANTARA DI RAK *DISPLAY* DENGAN DI KASIR DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999”**.

1) Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian di atas, untuk mencapai tujuan penelitian maka dalam penelitian ini akan menguraikan permasalahan terkait beberapa hal yang akan dimuat dalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja hak-hak yang seharusnya di dapatkan oleh konsumen terkait harga barang ketika berbelanja?
2. Bagaimana tanggung jawab pihak produsen terhadap kelalaian perbedaan harga antara di rak *display* dengan di kasir?
3. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen terkait perbedaan harga antara di rak *display* dengan struk kasir?

2) Faedah Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas, penelitian ini dapat

⁶ Nurhalis, “*Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*”, Jurnal IUS, Vol. 3 No. 9, 2015, hal 526.

memberikan faedah antara lain:

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan, wawasan, serta sumbangan baik kepada ilmu pengetahuan pada umumnya maupun ilmu hukum pada khususnya.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan teoritis dan rujukan bagi pihak-pihak yang terkait khususnya demi kepentingan masyarakat, bangsa, dan Negara.

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Apa saja hak-hak yang seharusnya di dapatkan oleh konsumen terkait harga barang ketika berbelanja.
2. Untuk mengetahui terkait tanggung jawab pihak produsen terhadap kelalaian perbedaan harga antara di rak *display* dengan di kasir.
3. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen terkait perbedaan harga antara di rak *display* dengan struk kasir.

C. Definisi Operasional

Definisi Operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi/konsep-konsep khusus yang akan diteliti.⁷ Sesuai dengan Judul penelitian yang diajukan yaitu “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Perbedaan Harga Antara Di Rak *Display* Dengan

⁷ Ida Hanifah, dkk, “*Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*”. Medan: CV PustakaPrima,2018. Hal. 17.

Di Kasir Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999” terdapat uraian definisi operasional sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum

Menurut Sudikno Mertokusumo perlindungan hukum adalah kumpulan peraturan atau kaedah yang mempunyai isi yang bersifat umum dan normatif, umum karena berlaku bagi setiap orang dan normatif karena menentukan apa yang seyogyanya dilakukan, apa yang tidak boleh dilakukan atau yang harus dilakukan serta menentukan bagaimana caranya melaksanakan kepatuhan pada kaedah-kaedah yang ada di masyarakat.⁸

2. Perlindungan Konsumen

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian perlindungan adalah hal memperlindungi atau memproteksi, sedangkan konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya), penerima pesan iklan, dan pemakai jasa. Dari pengertian tersebut sudah mulai tergambar apa itu perlindungan konsumen. Berdasarkan UUPK Pasal 1 ditentukan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Menurut Az. Nasution, bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain

⁸ Sudikno Mertokusumo, *“Mengenal Hukum Suatu Pengantar”*, Liberty, Yogyakarta, 1996, Hal. 69.

berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.⁹

3. Konsumen

Menurut Pasal 1 Angka 2 UUPK, bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

4. Rak *Display*

Penataan produk dikenal juga dengan istilah *display*. Penataan produk (*display*) adalah suatu cara penataan produk, terutama produk barang yang diterapkan oleh perusahaan tertentu dengan tujuan untuk menarik minat konsumen. Untuk memperjelas arti dari *display* tersebut, William J. Shultz, “*Display consist of simulating customers attention and interest in a product or a store, and desire to buy the product or patronize the store, through direct visual appeal*”. *Display* adalah suatu cara mendorong perhatian dan minat konsumen pada toko atau barang dan mendorong keinginan membeli melalui daya tarik penglihatan langsung (*direct visual appeal*).¹⁰

D. Keaslian Penelitian

Permasalahan terkait kelalaian jasa fotografer yang mengakibatkan file rusak bukan hal yang baru. Oleh karenanya, banyak peneliti-peneliti sebelumnya yang mengangkat tentang hukum perlindungan konsumen ini sebagai tajuk dalam berbagai penelitian. Namun berdasarkan bahan kepustakaan dari lingkungan

⁹ Shidarta, “*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*” edisi Revisi 2006, Gramedia Widiasarana, Jakarta, 2006, hal. 3.

¹⁰ Sutrisno dan Kusmawan Ruswandi, *Modul Menata Produk*, (Sukabumi: Ghalia Indonesia, 2007), Cet. ke-2, Ed. Revisi, hal. 8.

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan perguruan tinggi lainnya, tidak ditemukan penelitian yang sama dengan pokok bahasan yang diteliti dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Perbedaan Harga Antara Di Rak *Display* Dengan Di Kasir Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999”

Konten pembahasan dan fokus kajian dalam penelitian ini memiliki urgensi yang penting bagi penulis agar tidak terdapat persamaan kajian dan terhindar dari plagiasi penulis telah menelusuri beberapa penelitian terdahulu mengenai perlindungan hukum bagi konsumen apabila terjadi perbedaan harga antara di rak *Display* dengan yang ada di kasir.

1. Shavira Andiasari, Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro 2019 menulis skripsi dengan judul “PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SELISIH HARGA PADA RAK DENGAN STRUK KASIR DI INDOMARET SEMARANG” dimana fokus dalam penulisan skripsi Shavira Andiasari adalah membahas terkait perbedaan harga antara di rak dengan yang ada di kasir Indomaret saja. Berbeda dengan tulisan yang penulis angkat sebab dalam hal ini penulis memfokuskan tulisannya kepada perbedaan harga antara di rak dan di kasir yang ada di swalayan ataupun tempat perbelanjaan yang lain, bukan hanya di Indomaret saja.

E. Metode Penelitian

Metode yang ditetapkan di dalam suatu penelitian adalah kunci utama untuk menilai baik buruknya suatu penelitian. Metode ilmiah itulah yang

menetapkan alur jalannya penelitian mulai dari pencarian data sampai penyimpulan.¹¹ Agar nantinya mendapatkan hasil penelitian yang maksimal, maka penelitian ini dilakukan dengan metode sebagai berikut:

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian hukum ini menggunakan pendekatan yang dititik beratkan kepada penelitian hukum normatif (yuridis normatif) yang disebut juga penelitian hukum doktrinal dengan menganalisis pada peraturan Perundang- Undangan tertentu atau hukum tertulis yang di dapat. Tujuan dilakukan penelitian normatif (yuridis normatif) adalah untuk mengetahui bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Jasa fotografer yang Mengakibatkan File rusak. Pendekatan yuridis normatif bertujuan menganalisis permasalahan yang dilakukan sebagai jawaban atas permasalahan hukum yang menjadi objek penelitian.¹²

2. Sifat Penelitian

Penelitian hukum bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan keadaan sesuatu mengenai apa dan bagaimana keberadaan norma hukum dan bekerjanya norma hukum pada masyarakat. Berdasarkan tujuan penelitian hukum tersebut, maka kecenderungan sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian deskriptif

¹¹ Tampil Anshari Siregar, *“Metedologi Penelitian Hukum Penulisan Skripsi”*, Medan: Pusataka Bangsa Press, 2005. hal. 15

¹² Ida Hanifah, dkk, *Op.Cit.* hal. 19.

adalah penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan objek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.¹³

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penelitian hukum terdiri dari:

- a. Data yang bersumber dari hukum islam; yaitu Al-Qur'an dan Hadist (Sunnah Rasul). Data yang bersumber dari hukum islam tersebut lazim pula disebutkan sebagai data kewahyuan. Bahwa dalam penelitian ini dicantumkan berupa ayat Al-Qur'an sebagai dasar mengkaji, menganalisa dan menjawab permasalahan yang akan diteliti.
- b. Data sekunder, yaitu data pustaka yang mencakup dokumen dokumen resmi, seperti Undang-Undang 1945, peraturan Perundang Undangan, dokumen laporan, buku ilmiah dan hasil penelitian terdahulu, yang terdiri dari:
 - a) Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, yang terdiri dari Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dll.
 - b) Bahan hukum skunder, yaitu memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan-bahan yang digunakan berupa buku-

¹³ Ibid. hal. 20.

buku, jurnal, karya ilmiah, dan internet yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang diangkat.

- c) Bahan hukum Tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan primer dan skunder yaitu berupa kamus, ensiklopedia, indeks majalah hukum, dan lainnya.

4. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data yang dipergunakan dalam penelitian berupa studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan cara:

- a. Offline, yaitu menghimpun data studi kepustakaan (*library research*) secara langsung dengan mengunjungi toko-toko buku, perpustakaan kampus Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Perpustakaan Kota Medan, dan Perpustakaan Daerah Sumatera Utara guna menghimpun data sekunder seperti: buku-buku hukum, dokumen, jurnal ilmiah peraturan Perundang-Undangan, dan lain sebagainya yang dibutuhkan dalam penelitian di maksud.
- b. Online, yaitu studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan cara searching melalui media internet guna menghimpun data skunder yangdibutuhkan dalam penelitian dimaksud.

5. Analisis Data

Setelah mengumpulkan semua data, langkah selanjutnya adalah mengolah dan menganalisis data tersebut. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif. Dengan mengumpulkan

semua data dan menganalisis keterkaitan antara berbagai jenis data kemudian data tersebut diolah secara sistematis, dianalisis dan dikonstruksikan secara keseluruhan. Selain itu semua data akan diseleksi dan diolah, dilanjutkan dengan analisis secara deskriptif.¹⁴ Data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dikumpulkan dan dianalisis melalui pengelompokan, penyusunan sistematis dan analisis kualitatif, kemudian menggunakan pemikiran deduktif untuk menarik kesimpulan.

¹⁴ M. Syamsyudin "*Operasional Penelitian Hukum*", Raja Grafindo: Jakarta, 2007, hal. 133.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1. Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁵ Sedangkan menurut C.S.T. Kansil perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.¹⁶ Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.¹⁷

Perlindungan hukum merupakan suatu konsep yang universal dari negara hukum. Pada dasarnya, perlindungan hukum terdiri atas dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif yakni: Perlindungan Hukum Preventif yang pada dasarnya preventif diartikan sebagai pencegahan. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati

¹⁵ Satjipto Rahardjo, 2000, "*Ilmu Hukum*," PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hal.54.

¹⁶ C.S.T. Kansil, 1989, "*Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*," Balai Pustaka, Jakarta, hal.102.

¹⁷ Philipus M. Hadjon, 2011, "*Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*," Gajah Mada University Press, Yogyakarta, hal.10.

dalam mengambil keputusan. Bentuk perlindungan hukum preventif terdapat dalam peraturan perundang-undangan guna mencegah terjadinya suatu pelanggaran serta untuk memberikan batasan-batasan dalam melakukan kewajiban. Perlindungan Hukum Represif berfungsi untuk menyelesaikan sengketa yang telah muncul akibat adanya pelanggaran. Perlindungan ini merupakan perlindungan akhir yang berupa pemberian sanksi terhadap pelanggaran yang telah dilakukan.

Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.¹⁸

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.¹⁹ Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya

¹⁸ CST Kansil. *“Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia.”* Balai Pustaka ,Jakarta, 2010, Hal. 102.

¹⁹ Setiono. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. 2014. Hal. 3.

ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.²⁰

Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu perlindungan.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.²¹

Menurut Philipus M. Hadjon, bahwa sarana perlindungan Hukum ada dua macam, yaitu :²²

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif.

²⁰ Muchsin. "*Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia.*" Universitas Sebelas Maret, Surakarta. 2013, Hal. 14.

²¹ *Ibid*, Hal. 20

²² Philipus M. Hadjon. "*Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia.*" *Ibid*. Hal. 25.

Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.²³

²³ Philipus M. Hadjon. *Op Cit.* Hal. 30.

2. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan suatu masalah yang berkaitan dengan kepentingan manusia, oleh karena itu menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia khususnya Negara Indonesia untuk dapat mewujudkan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan tersebut agar dapat terpenuhinya hak-hak konsumen.²⁴ Konsumen memerlukan perlindungan hukum dikarenakan konsumen dinilai memiliki kedudukan yang lemah bila dibandingkan dengan pelaku usaha. Ada beberapa faktor yang dapat dijadikan indikator lemahnya kedudukan konsumen dibanding dengan kedudukan produsen atau pelaku usaha, yaitu:²⁵

- a. Tingginya tingkat ketergantungan terhadap suatu produk;
- b. Lemahnya pengetahuan tentang proses produksi;
- c. Lemahnya kemampuan tawar menawar (*bargaining power*) secara ekonomis.

Adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang merupakan hukum positif yang ada di Indonesia, maka hak-hak dan kepentingan konsumen menjadi terlindungi dan terjamin secara pasti. Kepastian hukum untuk dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen tersebut antara lain adalah dilakukan dengan cara memberikan pendidikan bagi konsumen guna meningkatkan harkat dan martabatnya, serta pelaku usaha yang membuka akses informasi secara jujur dan terbuka berkaitan dengan kondisi bahkan jaminan atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan kepada konsumen.

²⁴ Eli Wuria Dewi, "Hukum Perlindungan Konsumen," Ctk. Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, Hal. 5.

²⁵ Burhanuddin, "Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal," Ctk. Pertama, UIN-Maliki Press, Malang, 2011, Hal. 2.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.²⁶ Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:²⁷

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.²⁸
 - a) Asas Manfaat, yaitu untuk mengamankan bahwa segala upaya yang dilakukan dalam penyelenggaraan penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen, harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan, sehingga tidak akan ada pihak yang merasa adanya diskriminasi.
 - b) Asas Keadilan, yaitu dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tersebut, antara konsumen dan produsen (pengusaha) dapat berlaku adil melalui perolehan hak maupun pelaksanaan kewajibannya yang dilakukan secara seimbang, oleh karena itulah UUPK telah mengatur secara jelas mengenai hak dan

²⁶ Zulham, "*Hukum Perlindungan Konsumen*," Ctk. Pertama, Kharisma Putra Utama, Jakarta, 2013, Hal. 22.

²⁷ Adrianus Meliala, "*Praktis Bisnis Curang*," Ctk. Pertama, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1993, Hal. 152.

²⁸ Eli Wuria Dewi, *Op Cit*, Hal. 6

keajiban yang dimiliki oleh konsumen maupun pelaku usaha.

- c) Asas Keseimbangan, yaitu asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dapat memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan serta penegakan hukum terhadap perlindungan konsumen.
- d) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen, yaitu dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan kepada konsumen di dalam penggunaan, pemakaian, pemanfaatan serta mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang dikonsumsinya.
- e) Asas Kepastian Hukum, yaitu agar baik pelaku usaha maupun konsumen dapat menaati hukum serta memperoleh keadilan di dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dan Negara yang memberikan jaminan kepastian hukum.

Tujuan yang ingin dicapai perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama, yaitu:²⁹

- a. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya (Pasal 3 Huruf c)
- b. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi itu (Pasal 3 Huruf d)
- c. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab (Pasal 3 Huruf e)

²⁹ Adrian Sutedi, "*Tanggung Jawab Produk dalam Perlindungan Konsumen*," Ctk. Pertama, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor, Hal. 9.

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian, karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajibannya. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.³⁰

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada akhirnya merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.³¹

Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas dengan strata yang

³⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, Hal.1.

³¹ *Ibid*, Hal. 5.

sangat bervariasi menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Untuk itu semua cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak, termasuk keadaan yang menjurus pada tindakan yang bersifat negative bahkan tidak terpuji yang berawal dari itikad buruk. Dampak buruk yang lain terjadi antara lain menyangkut kualitas atau mutu barang, informasi yang tidak jelas bahkan menyesatkan, pemalsuan dan sebagainya.³²

Pada situasi ekonomi global dan menuju era perdagangan bebas, upaya mempertahankan pelanggan/konsumen merupakan dambaan bagi setiap produsen, mengingat makin ketatnya persaingan untuk berusaha. Persaingan yang makin ketat juga memberikan dampak negatif terhadap konsumen pada umumnya. Sasaran setiap negara dan pengusaha saat ini adalah menuju pemasaran global. Pada dasarnya dapat mengubah berbagai konsep atau cara pandang dan cara pendekatan mengenai banyak hal atau strategi pemasaran, hal ini mempengaruhi juga perlindungan konsumen secara global. Perlindungan konsumen dalam era globalisasi menjadi sangat penting terhadap haknya yang bersifat universal dan yang bersifat sangat spesifik.

Era perdagangan bebas merupakan suatu era kemana pemasaran merupakan suatu disiplin universal. Konsep-konsep pemasaran dipandang dari strategi pemasaran global telah berubah dari waktu ke waktu, sebagaimana

³² Celina Tri Siwi Kristiyanti dalam Sri Redjeki Hartono, "*Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen*", Jakarta: Sinar Grafika, 2008, Hal. 6.

tahapan berikut:³³

Pertama, konsep pemasaran pada awalnya adalah memfokuskan pada produk yang lebih baik yang berdasarkan pada standard dan nilai internal. Hal ini dilakukan dengan tujuan memperoleh laba, dengan menjual atau membujuk pelanggan potensial untuk menukar uangnya dengan produk perusahaan. Kedua, pada decade enam puluhan focus pemasaran dari produk kepada pelanggan. Sasaran masih tetap pada laba, tetapi cara pencapaian menjadi luas, yaitu dengan pembaharuan pemasaran marketing mix atau 4P (*Product, Price, Promotion, And Place*) Produk, Harga, Promosi, dan Saluran distribusi. Ketiga, sebagai konsep baru pemasaran dengan pembaharuan dari konsep pemasaran menjadi konsep strategi.³⁴ Konsep strategi pemasaran pada dasarnya mengubah focus pemasaran dari pelanggan atau produk kepada pelanggan dalam konteks lingkungan eksternal yang lebih luas. Untuk itu harus memanfaatkan pelanggan yang ada termasuk pesaing, kebijakan yang berlaku, peraturan pemerintah serta kekuatan makro, ekonomi, social, politik secara luas.

Bertolak dari rangkain perubahan konsep pemasaran tersebut, perlindungan terhadap konsumen juga membutuhkan pemikiran yang luas pula. Pemikiran konsep secara luas dan kajian dari aspek hukum pun juga membutuhkan wawasan hukum yang luas, sehingga tidaklah dapat dikaji dari suatu aspek hukum semata-mata. Hal ini sangat penting mengingat kepentingan konsumen pada dasarnya sudah ada sejak awal sebelum barang/jasa diproduksi

³³ *Ibid*, Hal. 34-35.

³⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti dalam Sri Redjeki Hartono, *Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Ibid.* Hal. 8.

selama dalam produksi sampai pada saat distribus sehingga sampai ditangan konsumen untuk dimanfaatkan secara maksimal.³⁵

Organisasi dunia seperti PBB pun tidak kurang perhatiannya terhadap masalah Perlindungan Konsumen, Hal ini terbukti dengan dikeluarkannya Resolusi PBB No. 39/248 Tahun 1985. Dalam resolusi ini kepentingan konsumen yang harus dilindungi meliputi:³⁶

- c. Perlindungan konsumen dari bahayabahaya terhadap kesehatan dan keamanannya
- d. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen
- e. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka dala m melakukan pilihan yang tepat sesuai dengan kehendak dan kebutuhan pribadi
- f. Pendidikan konsumen
- g. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif f. kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen

Tidak terkecuali Indonesia juga berusaha untuk memberikan perlindungan konsumen dengan cara, salah satu diantaranya yaitu membentuk Undangundang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK). Perlindungan konsumen di Indonesia sangat penting dapat dilihat pada UUPK bagian menimbang, antara lain: bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945; bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/jasa yang memiliki kandungan teknologi yang

³⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op.Cit., Hal. 7.

dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan / jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen; bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar; bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab; bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat.³⁷

Perlindungan konsumen harus mendapat perlindungan yang lebih, karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, dimana ekonomi Indonesia juga telah berkait dengan ekonomi dunia. Persaingan perdagangan internasional dapat membawa implikasi negative bagi perlindungan konsumen. Kini transaksi menjadi beraneka ragam dan rumit, seperti kontrak pembuatan barang, waralaba, imbal beli, turnkey project, alih teknologi, aliansi strategis internasional, aktivitas finansial, dan lain- 7 Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bagian Menimbang lain. Globalisasi

³⁷ Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bagian Menimbang

menyebabkan berkembangnya saling ketergantungan pelaku ekonomi dunia. Manufaktur, perdagangan, investasi melewati batas-batas negara, meningkatkan intensitas persaingan. Gejala ini dipercepat oleh kemajuan komunikasi dan transportasi teknologi.³⁸

Globalisasi adalah gerakan perluasan pasar, dan di semua pasar yang berdasarkan persaingan, selalu ada yang kalah dan yang menang. Perdagangan bebas juga menambah kesenjangan antara negara maju dan negara pinggiran (periphery), yang akan membawa akibat pada komposisi masyarakat dan kondisi kehidupan mereka. Tiadanya perlindungan konsumen adalah sebagian dari gejala negeri yang kalah dalam perdagangan bebas.

Sebelum masuk dalam substansi terkait ketentuan UUPK, ada baiknya kita mengenali dulu terkait beberapa istilah yang tidak asing dari konsumen. Konsumen yang diperbincangkan dalam hal ini ialah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkannya kembali, adanya transaksi konsumen yang mana maksudnya ialah proses terjadinya peralihan kepemilikan atau penikmatan barang atau jasa dari penyedia barang atau penyelenggara jasa kepada konsumen.³⁹

Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa hak konsumen diantaranya; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang

³⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*, Hal. 4-5

³⁹ Az Nasution, "*Konsumen dan Hukum*", Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2015, Hal. 37.

dan/atau jasa; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dll.

Di sisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha sesuai Pasal 7 UUPK diantaranya; memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian, dll.

Lebih tegas lagi Pasal 8 UUPK melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Berdasarkan pasal tersebut, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang Anda terima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.

Maka konsumen sesuai Pasal 4 huruf h UUPK berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g UU PK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dipidana

berdasarkan Pasal 62 UUPK, yang berbunyi:⁴⁰

“Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).”

Dalam pelaksanaannya perlindungan konsumen ini di Indonesia masih banyak menimbulkan permasalahan - permasalahan, Permasalahan tersebut dipengaruhi berbagai faktor, antara lain: yang berkaitan dengan struktur hukum, substansi hukum, budaya hukum dan aparatur birokrasi. Secara garis besar kendala atau hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan UUPK adalah: karena tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah; rendahnya pendidikan konsumen; belum ada pihak yang menyentuh bagaimana mempersiapkan konsumen Indonesia menghadapi pasar bebas; masih lemahnya pengawasan dibidang standardisasi mutu barang; lemahnya produk perundang-undangan; persepsi pelaku usaha yang keliru dengan perlindungan konsumen akan menimbulkan kerugian.

Untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut, maka perlu dicarikan solusi, antara lain prasyarat-prasyarat apa yang harus dipenuhi agar era perdagangan bebas bagi konsumen di Indonesia menjadi anugerah, justru bukan sebaliknya menjadi musibah. Dalam melakukan perdagangan harus dipegang prinsip bahwa produsen dan konsumen sama-sama membutuhkan, dan saling

⁴⁰ Pasal 62 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

ketergantungan satu sama lain baik dalam waktu yang singkat maupun waktu yang lama. Sehingga hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan sepanjang masa harus sama-sama dijaga. Hubungan antara produsen dan konsumen yang berkelanjutan terjadi saat proses produksi, distribusi pada pemasaran dan penawaran. Rangkaian perbuatan tersebut merupakan perbuatan hukum yang mempunyai akibat hukum terhadap semua pihak, atau pihak-pihak tertentu. Untuk itu perlu diatur perlindungan konsumen berdasarkan undang-undang menyangkut, antara lain:

Mutu barang, cara prosedur produksi, syarat kesehatan, syarat pengemasan, syarat lingkungan, dan sebagainya. Sehingga tujuan dari hukum perlindungan konsumen dapat tercapai, yaitu: secara langsung dapat meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung, hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab. Semua tujuan tersebut tentu dapat tercapai apabila hukum perlindungan konsumen dapat diterapkan secara konsekuen. Untuk mewujudkannya harapan tersebut, antara lain:

1. Hukum perlindungan konsumen harus adil bagi konsumen maupun produsen, jadi tidak hanya membebani produsen dengan tanggung jawab, tetapi juga melindungi hak-haknya untuk melakukan usaha dengan jujur.
2. Aparat pelaksana hukumnya harus dibekali dengan sarana yang memadai dan disertai dengan tanggung jawab.
3. Peningkatan kesadaran konsumen akan hak-haknya.
4. Mengubah sistem nilai dalam masyarakat kearah sikap tindak yang mendukung pelaksanaan perlindungan konsumen.

Dipenuhinya persyaratan-persyaratan diatas diharapkan akan dapat mengangkat harkat dan martabat konsumen, sehingga mereka juga dapat diakui

sebagai salah satu subjek dalam system perekonomian nasional disamping BUMN, Koperasi dan usaha swasta.

Tujuan perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri; mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang atau jasa; meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen; menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi; menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha; dan meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen yang terdiri dari manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Hak-hak konsumen yang harus dipenuhi menurut UU Perlindungan Konsumen adalah:

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Jika hak-hak ini tidak dipenuhi maka konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan melalui BPSK atau pengadilan. Konsumen juga dapat melaporkan pelanggaran hak-haknya kepada KPKN atau organisasi konsumen.⁴¹

Namun dibalik kemajuan teknologi saat ini tetap saja masih menghadirkan berbagai permasalahan salah satunya adalah perihal kelalaian jasa fotografer yang berakibat file konsumen rusak. Hal ini merupakan permasalahan yang sederhana namun berdampak besar terhadap kepercayaan konsumen yang sedari awal sudah

⁴¹ HukumOnline. "*Huum Perlindungan Konsumen:Cakupan, Tujuan dan Dasarnya*", [Hukum Perlindungan Konsumen: Cakupan, Tujuan, dan Dasarnya \(hukumonline.com\)](http://hukumonline.com). Diakses pada Tanggal 14 September 2023, Pukul 18:05.

dibangun. Seringkali jasa fotografer sepele sehingga hasil foto yang dihasilkan hilang atau rusak. File yang rusak atau hilang tidak akan bisa dikembalikan. Solusi yang bisa diterapkan hanyalah melakukan take foto ulang kepada konsumen. Namun tak sedikit konsumen yang menolak untuk dilakukan take foto ulang dikarenakan waktu dan tenaga yang dikeluarkan sudah disia-siakan.

a. Kelalaian

Dalam hukum perdata, pengajuan gugatan dibagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu gugatan wanprestasi atas dasar perjanjian dan gugatan perbuatan melawan hukum atas dasar hukum. Dalam praktiknya, gugatan perbuatan melawan hukum terjadi jika antara para pihak yang berseteru tidak memiliki hubungan perjanjian. Oleh karena itu, hukum menjamin perlindungan kepada pihak yang dirugikan.

Gugatan yang diajukan oleh penggugat dalam ranah hukum perdata biasanya berisikan dalil-dalil yang didukung dengan alat-alat bukti. Hal ini berdasarkan Pasal 1865 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disingkat KUHPerdata) yang berbunyi, pada proses pembuktian terdapat prinsip bahwa setiap orang yang mendalilkan harus membuktikan. Maka dari itu, pembuktian unsur-unsur pada gugatan perdata dibebankan kepada penggugat. Menurut Pasal 1365 KUHPerdata, setiap orang yang melakukan perbuatan melanggar hukum diwajibkan untuk mengganti kerugian yang timbul dari kesalahannya tersebut. Merujuk dari penjelasan ini, terdapat 4 (empat) unsur yang harus dibuktikan keberadaannya jika ingin menggugat berdasarkan Perbuatan

Melawan Hukum, yaitu:

1) Perbuatan melawan hukum

Unsur ini menekankan pada tindakan seseorang yang dinilai melanggar kaidah hukum yang berlaku di masyarakat. Sejak tahun 1919, pengertian dari kata “hukum” diperluas yaitu bukan hanya perbuatan yang melanggar peraturan perundang-undangan, tetapi juga setiap perbuatan yang melanggar kepatutan, kehati-hatian, dan kesusilaan dalam hubungan antara sesama warga masyarakat dan terhadap benda orang lain. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perbuatan yang dianggap melawan hukum bukan hanya didasarkan pada kaidah-kaidah hukum tertulis, tetapi juga kaidah hukum tidak tertulis yang hidup di masyarakat, seperti asas kepatutan atau asas kesusilaan.

Perbuatan melawan hukum adalah suatu perbuatan yang bertentangan dengan hukum dan menimbulkan kerugian bagi orang lain. Perbuatan melawan hukum dapat berupa tindakan atau tidak berbuat sesuatu yang seharusnya dilakukan. Perbuatan melawan hukum dapat dilakukan dengan sengaja atau tidak sengaja, tetapi harus memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

1. Adanya perbuatan yang bertentangan dengan hukum, baik hukum tertulis maupun tidak tertulis, seperti kewajiban hukum, hak subjektif, kesusilaan, atau kepatutan;

2. Adanya kesalahan dari pelaku perbuatan, baik berupa kesengajaan (dolus) atau kealpaan (culpa);
3. Adanya kerugian yang diderita oleh korban perbuatan, baik berupa kerugian materiil maupun immateriil;
4. Adanya hubungan sebab akibat antara perbuatan, kesalahan, dan kerugian.

Contoh perbuatan melawan hukum adalah:

1. Menganiaya orang lain sehingga mengakibatkan luka atau cacat;
2. Menipu orang lain dengan memberikan informasi yang salah atau menutupi informasi yang penting;
3. Melanggar hak cipta atau merek dagang orang lain dengan menggunakan karya atau produk tanpa izin;
4. Menghancurkan atau merusak barang milik orang lain tanpa alasan yang sah;
5. Menolak membayar utang yang telah jatuh tempo tanpa alasan yang kuat.⁴²

Orang yang melakukan perbuatan melawan hukum wajib mengganti kerugian yang ditimbulkan kepada korban. Ganti rugi dapat berupa uang, barang, atau pemulihan keadaan. Jika pelaku tidak mau mengganti kerugian secara sukarela, korban dapat mengajukan gugatan ke pengadilan atau lembaga penyelesaian sengketa konsumen.

⁴² Pinter Hukum, “*Perbuatan Melawan Hukum*”, [Pengertian Perbuatan Melawan Hukum - pinterhukum](#). Diakses Tanggal 14 September 2023. Pukul 18:12 WIB.

Terlibatnya Indonesia dalam perdagangan bebas, telah membawa konsekuensi, antara lain produk barang dan jasa semakin beraneka ragam (diversifikasi produk), baik produk ekspor maupun impor, seyogyanya menjadi perhatian instrumen hukum ekonomi di Indonesia. Dalam hubungannya dengan perdagangan bebas, bila kita tidak mampu menangkap atau menjabarkan pesan-pesan "tersembunyi" dari era perdagangan bebas, maka cepat atau lambat konsumen Indonesia akan mengalami/menghadapi persoalan yang makin kompleks dalam mengkonsumsi produk barang dan jasa yang semakin beraneka ragam. Dalam teori ekonomi mengenai hubungan antara konsumen dan produsen berimplikasi pada teori hukum yang berkembang pada era dominasinya kebebasan individu dan liberalisme. Kekuatan konsumen kemudian melahirkan teori dalam kontrak, yaitu kebebasan berkontrak (freedom of contract) dan hubungan kontrak (privity of contract). Dalam mengantisipasi produk-produk barang atau jasa yang merugikan atau mencelakakan konsumen, sebagian negara disertai perdagangan bebas telah memperkenalkan doktrin product liability dalam tata hukumnya, seperti Jepang, Australia, Amerika Serikat setelah kasus Henningsen, 18 (delapan belas) negara bagian menerapkan prinsip strict liability, tanpa negligence dan "privity of contract" terhadap produsen dari beberapa produk seperti : Automobile, Combination Power Tool, Aluminium Rocking Chair, dan produk asbes

kemudian menarik kesimpulan penerapan doktrin strict product liability. De-regulasi doktrin perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUHPerdara) yang menyatakan bahwa "Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian bagi orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian, mengganti kerugian tersebut " Untuk dapat dikatakan sebagai Perbuatan Melawan Hukum berdasar Pasal 1365 KUHPerdara, suatu perbuatan harus memenuhi unsur-unsur sebagai berikut, adanya perbuatan melawan hukum, unsur kesalahan, kerugian, hubungan sebab akibat yang menunjukkan bahwa adanya kerugian disebabkan oleh kesalahan seseorang.

Adanya unsur melawan hukum di mana suatu perbuatan melawan hukum memenuhi unsur-unsur berikut, bertentangan dengan hak orang lain, kewajiban hukumnya sendiri, kesusilaan, keharusan yang harus diindahkan dalam pergaulan masyarakat mengenai orang lain atau benda. Unsur-unsur ini pada dasarnya bersifat alternatif, artinya untuk memenuhi bahwa suatu perbuatan melawan hukum, tidak harus dipenuhi semua unsur tersebut. Jika suatu perbuatan sudah memenuhi salah satu unsur saja maka perbuatan tersebut dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum. Dalam perkara ini, perbuatan melawan hukum yang dilakukan para tergugat adalah yang bertentangan dengan hak orang lain dan kewajiban hukumnya sendiri. Dengan demikian sehingga semakin menyeimbangkan

kedudukan dan peran konsumen terhadap pengusaha, sekalipun salah satu atas negara hukum telah menegaskan bahwa setiap orang memiliki kedudukan yang sama/seimbang di mata hukum. Terminologi "*product liability*" sebagai "Tanggung gugat produk" dan ada pula yang menterjemahkannya sebagai "Tanggung jawab produk". Beberapa pengertian atau rumusnya : "*Product liability : Refers to the legal liability of manufactures and sellers to compensate buyers, user, and even bystanders, for damages or injuries suffered because of defects in goods purchased* ". Produktaansprakelijkeheid: tanggung jawab pemilik pabrik untuk barang-barang yang dihasilkannya, misal yang berhubungan dengan kesehatan pembeli, pemakai (konsumen) atau keamanan produk. Ius Constituendum diberikan pengertian sebagai kaidah hukum yang dicita-citakan berlaku di suatu negara. Dalam konteks tulisan sederhana ini, doktrin "*product liability*" diharapkan dapat diintroduksi dalam doktrin perbuatan melawan hukum (tort) sebagaimana diatur dalam pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam konteks hukum positif yang berlaku di Indonesia, seorang konsumen apabila dirugikan di dalam mengkonsumsi barang atau jasa, dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian. Pihak di sini bisa berarti produsen/pabrik, supplier, pedagang besar, pedagang eceran/penjual ataupun pihak yang memasarkan produk; tergantung dari siapa yang melakukan

atau tidak melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, bahkan kematian. Kualifikasi gugatan yang lazim digunakan di berbagai negara, termasuk Indonesia, adalah wanprestasi (default) atau perbuatan melawan hukum (tort). Apabila ada hubungan kontraktual antara konsumen dengan pengusaha maka kualifikasi gugatannya adalah wanprestasi. Kerugian yang dialami konsumen, tidak lain karena tidak dilaksanakannya prestasi oleh pengusaha. Dengan demikian, jika tidak ada hubungan kontraktual antara konsumen dengan pengusaha maka tidak ada tanggung jawab (hukum) pengusaha kepada konsumen. Dalam ilmu hukum inilah yang disebut sebagai *doktrin privity of contract*. Di dalam doktrin ini terkandung prinsip "tidak ada hubungan kontraktual, tidak ada tanggung jawab" (*No privity - no liability principle*). Jika gugatan konsumen menggunakan kualifikasi perbuatan melawan hukum (*tort*), hubungan kontraktual tidaklah disyaratkan. Dengan kualifikasi gugatan ini, konsumen sebagai penggugat harus membuktikan unsur-unsur adanya perbuatan melawan hukum, adanya kesalahan/kelalaian pengusaha, adanya kerugian yang dialami konsumen, adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang dialami konsumen.

Selanjutnya pada beban pembuktian (*burden of proof*), konsumen harus membuktikan keempat unsur tersebut maka hal ini dirasakan

tidak adil bagi konsumen dengan dasar beberapa pertimbangan. Pertama, secara sosial ekonomi kedudukan konsumen lemah dibandingkan dengan pengusaha, walaupun di mata hukum semua memiliki kedudukan yang sama. Dalam menghadapi gugatan konsumen, pengusaha lebih mudah mendapatkan pengacara dalam membela kepentingan-kepentingannya, termasuk dalam membuktikan ahli-ahli teknis sesuai dengan produk yang dihasilkannya. Bagi konsumen sulit membuktikan "unsur ada tidaknya kesalahan/kelalaian" pengusaha dalam proses produksi, pendistribusian, dan penjualan barang atau jasa yang telah dikonsumsi konsumen.

1. Teori *Schutznorm* dalam perbuatan melawan hukum. Teori *Schutznorm* atau disebut juga dengan ajaran "*relativis*" berasal dari hukum Jerman, yang dibawa ke negeri Belanda oleh Geleyn Vitringa. Kata "*Schutz*" secara harfiah berarti "Perlindungan" Sehingga dengan istilah *Schutznorm* secara harfiah berarti "norma perlindungan". *schutznorm* ini mengajarkan bahwa agar seseorang dapat dimintakan tanggung jawabnya karena telah melakukan perbuatan melawan hukum vide pasal 1365 KUHPerdata, maka tidak cukup hanya menunjukkan adanya hubungan kausal antara perbuatan yang dilakukan dengan kerugian yang timbul. Akan tetapi, perlu juga ditunjukkan bahwa norma atau peraturan yang dilanggar tersebut dibuat memang

untuk melindungi (*schutz*) terhadap kepentingan korban yang dilanggar.

Sungguhpun, begitu pro dan kontra terhadap teori *schutznorm* ini sangat kental. Namun demikian, penerapan teori *schutznorm* ini sebenarnya dalam kasus ± kasus tertentu sangat bermanfaat karena alasan±alasan sebagai berikut:

- a) Agar tanggung gugat berdasarkan pasal 1365 KUHPerdara tidak diperluas secara tidak wajar;
- b) Untuk menghindari pemberian ganti rugi terhadap kasus dimana hubungan antara perbuatan dengan ganti rugi hanya bersifat normatif dan kebetulan saja;
- c) Untuk memperkuat berlakunya unsur “dapat dibayangkan” (*forsee-ability*) terhadap hubungan sebab akibat yang bersifat kira±kira (*proximate causation*).

Prof. Wirjono Prodjodikoro berpendapat bahwa karena KUHPerdara tidak memberikan indikasi tentang berlaku atau tidaknya teori *schutznorm* ini, hakim tidak harus bahkan tidak selamanya layak untuk menerapkan teori ini.

2. Teori Kesepakatan. Menurut Roscoe Pound suatu kesepakatan mengikat karena memang merupakan keinginan para pihak yang menginginkan kesepakatan itu mengikat. Para pihak sendirilah

yang pada intinya menyatakan kehendaknya untuk mengikatkan diri. Dirumuskan secara normatif di dalam Pasal 1320 KUH Perdata, bahwa sahnya suatu perjanjian harus memenuhi 1) kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan diri, 2) kecakapan untuk membuat perjanjian, 3) sesuatu hal tertentu, dan 4) sesuatu sebab yang diperbolehkan oleh hukum. Syarat pertama dan kedua merupakan syarat subjektif sedangkan dua syarat yang terakhir merupakan syarat objektif. Jika tidak terpenuhi syarat subjektif perjanjian, maka perjanjian itu dapat dibatalkan. Jika tidak terpenuhi syarat objektif perjanjian, maka perjanjian itu terancam batal demi hukum. Kecakapan merupakan unsur subjektif sahnyanya perjanjian. Orang yang sudah dewasa, dan sehat pikirannya merupakan orang yang cakap menurut hukum. Ada pula hal yang diperjanjikan menyangkut obyek tertentu dan objek itu harus jelas. Dilakukan pula atas sebab yang halal, dengan itikad baik bukan ditujukan untuk suatu kejahatan.⁴³

Dalam teori kesepakatan melahirkan sebuah asas terpenting yaitu asas kebebasan para pihak untuk menentukan apa saja yang akan disepakati yang dengan pengertian lain disebut dengan asas kebebasan berkontrak, yang berarti para pihak bebas untuk membuat perjanjian dengan bentuk atau format apapun serta isi atau substansinya sesuai dengan yang dikehendaki para pihak. Setiap orang bebas menentukan kehendaknya

⁴³ Blog Hukum, Oleh Bisdan Sigalingging, Teori Tentang Perjanjian, diunggah pada 15 September 2023, dapat dilihat di bisdan-sigalingging.blogspot.co.id

dalam suatu perjanjian, menentukan kewajiban masing-masing pihak untuk memberikan sesuatu dan/atau untuk tidak melakukan sesuatu (prestasi). Sebagai kesepakatan yang dibuat dengan sengaja, atas kehendak para pihak secara sukarela, maka segala sesuatu yang telah disepakati, disetujui oleh para pihak harus dilaksanakan oleh para pihak sebagaimana telah dikehendakinya, maka dalam hal salah satu pihak melakukan wanprestasi (ingkar janji) terhadap perjanjian, pihak lain berhak untuk memaksakan tuntutan akan haknya melalui mekanisme dan jalur hukum yang berlaku.

3. *Apply Theory*

Apply Theory yang digunakan dalam tulisan ini antara lain mengenai agraria. Dalam ruang lingkup agraria, tanah merupakan bagian dari bumi yang disebut permukaan bumi. Tanah yang dimaksudkan disini bukan mengatur dalam segala aspeknya, melainkan hanya mengatur salah satu aspeknya saja, yaitu tanah dalam pengertian yuridis yang disebut hak. Tanah sebagai bagian dari bumi yang sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 ayat 1 UUPA, yaitu : ³Atas dasar hak menguasai dari negara sebagai yang dimaksud dalam Pasal 2 ditentukan adanya macam-macam hak atas permukaan bumi, yang disebut tanah yang dapat diberikan kepada dan dipunyai oleh orang orang, baik sendiri maupun bersama-sama dengan orang lain serta badan-badan hukum”.⁴⁴

2) Kesalahan/Kelalaian

⁴⁴ Santoso Urip, Hukum Agraria dan Hak Hak Atas Tanah, Jakarta. Kencana, 2008, hal. 10

Dalam hukum, kesalahan/kelalaian adalah salah satu bentuk kesalahan dalam hukum pidana yang berarti kurang berhati-hati atau tidak sengaja melakukan sesuatu yang melanggar hukum. Contoh kesalahan/kelalaian dalam hukum pidana adalah menganiaya orang lain sehingga menyebabkan luka atau kematian, menipu orang lain dengan memberikan informasi yang salah atau menutupi informasi yang penting, atau melanggar hak cipta atau merek dagang orang lain tanpa izin. Orang yang melakukan kesalahan/kelalaian wajib mengganti kerugian yang ditimbulkan kepada korban. Menurut ahli hukum perdata Rutten menyatakan bahwa setiap akibat dari perbuatan melawan hukum tidak bisa dimintai pertanggungjawaban jika tidak terdapat unsur kesalahan. Unsur kesalahan itu sendiri dapat diklasifikasikan menjadi 2 (dua) yaitu kesalahan yang dilakukan dengan kesengajaan dan kesalahan karena kurang hati-hatian atau kealpaan. Dalam hukum perdata, baik kesalahan atas dasar kesengajaan ataupun kurang hati-hatian memiliki akibat hukum yang sama.

Hal ini dikarenakan menurut Pasal 1365 KUHPerduta perbuatan yang dilakukan dengan sengaja ataupun dilakukan karena kurang hati-hati atau kealpaan memiliki akibat hukum yang sama, yaitu pelaku tetap bertanggung jawab mengganti seluruh kerugian yang diakibatkan dari Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukannya.[3] Contohnya seorang pengendara mobil menabrak pejalan kaki dan mengakibatkan

pejalan kaki tersebut pingsan. Atas hal tersebut baik terhadap pengendara yang memang sengaja menabrak pejalan kaki tersebut ataupun lalai misalnya karena mengantuk, tetap harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami pejalan kaki tersebut.

3) Kerugian

Kerugian dalam hukum perdata dapat dibagi menjadi 2 (dua) klasifikasi, yakni kerugian materil dan/atau kerugian immateril. Kerugian materil adalah kerugian yang secara nyata diderita. Adapun yang dimaksud dengan kerugian immateril adalah kerugian atas manfaat atau keuntungan yang mungkin diterima di kemudian hari. Pada praktiknya, pemenuhan tuntutan kerugian immateril diserahkan kepada hakim, hal ini yang kemudian membuat kesulitan dalam menentukan besaran kerugian immateril yang akan dikabulkan karena tolak ukurnya diserahkan kepada subjektifitas Hakim yang memutus.

Kerugian adalah suatu kondisi di mana seseorang atau suatu organisasi mengalami kekurangan atau kerusakan akibat suatu perbuatan, kejadian, atau keadaan yang tidak menguntungkan. Kerugian dapat berupa kerugian materiil, yaitu hilangnya atau berkurangnya nilai uang, barang, atau aset lainnya; atau kerugian immateriil, yaitu hilangnya atau berkurangnya hak, kesehatan, kenyamanan, keamanan, atau kehormatan. Kerugian dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kesalahan, kelalaian,

penipuan, bencana alam, perang, persaingan, inflasi, dan sebagainya. Kerugian dalam hukum dapat bersumber dari dua hal utama, yaitu wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Wanprestasi adalah peristiwa dimana pihak tidak melaksanakan prestasinya sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat. Perbuatan melawan hukum adalah setiap perbuatan yang bertentangan dengan hukum dan menimbulkan kerugian bagi orang lain. Kedua hal ini diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) sebagai dasar hukum untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita. Ganti rugi adalah suatu tuntutan untuk mengembalikan keadaan yang dirugikan menjadi sebagaimana mestinya. Ganti rugi dapat berupa uang, barang, atau pemulihan keadaan. Ganti rugi dapat dihitung berdasarkan nilai kerugian yang nyata-nyata ada (kerugian aktual), nilai manfaat yang seharusnya diperoleh tetapi tidak jadi diperoleh (kerugian konsekuensial), atau nilai tambahan untuk memberikan efek jera kepada pelaku (kerugian punitif). Ganti rugi dapat dituntut melalui jalur hukum formal seperti pengadilan atau lembaga penyelesaian sengketa konsumen.⁴⁵

- 4) Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum oleh pelaku dan kerugian yang dialami korban.

Ajaran kausalitas dalam hukum perdata adalah untuk meneliti hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dan kerugian

⁴⁵ BerandaHukum.com, "*Ganti Kerugian*", [Ganti Kerugian - Beranda Hukum](#). Diakses Pada Tanggal 14 September 2023 Pukul 18:22 WIB.

yang ditimbulkan, sehingga si pelaku dapat dimintakan pertanggungjawaban. Unsur ini ingin menegaskan bahwa sebelum meminta pertanggungjawaban perlu dibuktikan terlebih dahulu hubungan sebab-akibat dari pelaku kepada korban. Hubungan ini menyangkut pada kerugian yang dialami oleh korban merupakan akibat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku.⁴⁶

Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum oleh pelaku dan kerugian yang dialami korban adalah salah satu unsur penting dalam gugatan perbuatan melawan hukum. Hubungan kausal berarti adanya hubungan sebab akibat yang langsung dan nyata antara perbuatan yang bertentangan dengan hukum dan kerugian yang diderita oleh korban. Tanpa adanya hubungan kausal, maka tidak dapat dikatakan bahwa pelaku bertanggung jawab atas kerugian korban. Untuk membuktikan hubungan kausal, penggugat harus menunjukkan bahwa kerugian yang dialami adalah akibat yang wajar dan dapat diprediksi dari perbuatan pelaku. Penggugat juga harus menunjukkan bahwa tidak ada faktor lain yang memutus atau mengurangi hubungan kausal tersebut, seperti kesalahan korban sendiri, keadaan memaksa, atau campur tangan pihak ketiga.

3. Rak Display

Display merupakan salah satu cara yang digunakan oleh perusahaan dalam

⁴⁶ LBH Pengayoman Unpar, “Apa itu perbuatan melawan hukum” <https://lbhpengayoman.unpar.ac.id/apakah-itu-perbuatan-melawan-hukum/>, diakses pada 28 Februari 2023, Pukul 12:59 Am.

melaksanakan promosi penjualan. Pengertian display yaitu merupakan pemajangan atau tata letak barang dagangan untuk menarik minat beli konsumen agar terciptanya pembelian. Dengan melihat barang dagangan, konsumen akan tertarik serta memudahkan konsumen dalam memilih barang yang diinginkan.⁴⁷

Rak display adalah alat yang digunakan untuk menampilkan produk secara visual di dalam toko atau area penjualan. Tujuannya adalah untuk menarik perhatian pelanggan, mempromosikan produk tertentu, meningkatkan penjualan, dan memberikan pengalaman berbelanja yang lebih baik. Rak display dapat berupa berbagai bentuk dan ukuran, mulai dari rak tunggal kecil hingga tata letak toko yang kompleks. Mereka dapat ditempatkan di berbagai lokasi di dalam toko, seperti di dekat pintu masuk, area kasir, tengah gang, atau di area produk tertentu.⁴⁸

1) *Tujuan Display*

Pelaksanaan display yang baik merupakan salah satu cara untuk memperoleh keberhasilan self service dalam menjual barang-barang. Hal ini dilihat di supermarket. Adapun tujuan display dapat digolongkan sebagai berikut:

- a. *Attention dan interest customer* *Attention dan interest customer* artinya menarik perhatian pembeli dilakukan dengan cara menggunakan warna-warna, lampu-lampu dan sebagainya.
- b. *Desire dan action customer* *Desire dan action customer* artinya

⁴⁷ Masum Sagivile, "Display Produk", artikel diakses pada 01 April 2023 dari <http://displayprdku.blogspot.com/2012/11/>.

⁴⁸ Rajarak.co.id, "Rak display adalah diagram yang menampilkan cara mendisplay produk", artikel diakses pada 23 September 2023 dari <https://www.rajarak.co.id/2023/09/rak-display-adalah-diagram-yang-menampilkan-cara-mendisplay-produk.html>.

untuk menimbulkan keinginan memiliki barang-barang yang dipamerkan di toko tersebut ,setelah masuk ke toko, kemudian melakukan pembelian.⁴⁹

2) *Macam-macam Display*

Secara umum display dapat dibagi menjadi tiga, yaitu:

- a. Window display
- b. Interior display
- c. Exterior display

3) *Syarat-syarat Display*

- a. Rapi dan bersih Kerapian dan kebersihan barang maupun tempat pajang sangat penting untuk menarik pembeli supaya bersedia melihat dari dekat. Hal tersebut merupakan satu syarat penting dalam display.
- b. Mudah dilihat, dijangkau, dan dicari Kebutuhan untuk merasa nyaman dalam berbelanja adalah tersedianya kemudahan-kemudahan. Kemudahan dalam mencari barang, mendapatkan informasi produk, dan terjangkau oleh rata-rata orang normal (tidak terlalu tinggi atau rendah).
- c. Lokasi yang tepat Hal ini disesuaikan dengan keadaan toko. Display juga diatur menurut kelompok barang atau menurut kelompok yang berhubungan. Dengan demikian, diharapkan lokasi dapat mengarahkan pembeli untuk membeli semua

⁴⁹ Sutrisno dan Kusmawan Ruswandi, op.cit., Hal. 9

barang. Harus diingat bahwa menurut penelitian, sebagian pembelian dilakukan berdasarkan keputusan spontan dan pembeli dirangsang untuk memilih sendiri barangnya. Untuk itu, display pada prinsipnya menonjolkan produk-produk sedemikian rupa sehingga bisa berfungsi mengingatkan pembeli akan kebutuhannya.

- d. Aman Display yang baik, aman dari segi barang dan pembeli. Misalnya, menempatkan barang-barang yang mudah pecah di rak paling atas sehingga sulit dijangkau pembeli dan memerlukan kewaspadaan jika hendak mengambilnya.
- e. Menarik Menarik mencakup perpaduan warna, bentuk kemasan, kegunaan barang, serta adanya tema/tujuan yang pada akhirnya bermuara pada suasana belanja yang menyenangkan. Pengaturan display yang logis menuju pada keinginan pembeli untuk mengambil barang dengan mempertimbangkan: a. Produk yang tepat (cocok) b. Tempat yang benar c. Saat yang pas d. Susunan yang memikat e. Harga yang menarik.⁵⁰

Ada berbagai jenis rak display yang digunakan dalam bisnis ritel. Setiap jenis memiliki karakteristik dan tujuan tertentu. Berikut adalah beberapa jenis rak display yang umum:

1. Rak Gondola: Ini adalah rak display yang paling umum digunakan di toko-toko ritel. Rak gondola biasanya terdiri dari dua sisi dengan rak-rak di kedua sisi yang digunakan untuk menampilkan berbagai jenis produk. Mereka sangat fleksibel dan dapat digunakan untuk

⁵⁰ Sopiah dan Syihabudhin, op. cit., Hal. 242.

- menampilkan produk apa pun, mulai dari makanan hingga pakaian.
2. Rak Display Khusus: Rak display khusus dirancang untuk menampilkan produk tertentu atau kategori produk. Mereka seringkali memiliki desain yang menarik dan sesuai dengan merek atau tema produk yang ditampilkan.
 3. Rak Endcap: Rak endcap adalah rak display yang ditempatkan di ujung gang atau lorong. Mereka seringkali digunakan untuk menampilkan produk-promosi atau produk-produk baru. Rak endcap memiliki posisi yang strategis karena mereka mudah dilihat oleh pelanggan saat mereka berjalan melewati gang.
 4. Rak Island: Rak island adalah rak yang ditempatkan di tengah-tengah toko dan dapat diakses dari semua sisi. Mereka sering digunakan untuk menampilkan produk-produk yang berhubungan satu sama lain, seperti aksesoris pakaian atau produk-produk perawatan kulit.
 5. Rak Pakaian dan Gantungan: Ini adalah rak-rak khusus untuk menampilkan pakaian dan aksesoris. Mereka sering dilengkapi dengan gantungan pakaian untuk menampilkan pakaian dengan baik.
 6. Rak Tampilan Kaca: Rak tampilan kaca memiliki panel kaca di bagian depan yang digunakan untuk menampilkan produk dalam cara yang eksklusif dan mengundang pelanggan untuk melihat produk lebih dekat.

Selain itu, ada juga teknik-teknik display barang di rak toko minimarket, seperti floor display, block display, pyramid display, dan lain-lain². Teknik-teknik ini bertujuan untuk membuat tampilan barang lebih rapi, menarik, dan mudah dilihat oleh pelanggan.⁵¹

⁵¹ Rajarak.co.id, “Rak display adalah diagram yang menampilkan cara mendisplay produk”, *Ibid.*

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hak-Hak Yang Seharusnya Di Dapatkan Oleh Konsumen Terkait Harga Barang Ketika Berbelanja

Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu, barang atau jasa dapat dikonsumsi sendiri, dan didistribusikan. undang-undang perlindungan konsumen dibentuk untuk memenuhi atau memberikan kepastian hukum dalam meningkatkan dan menciptakan sistem perlindungan konsumen.

Terlindung dari perilaku pelaku bisnis yang curang, yang notabene banyak masalah yang kompleks dari segi hukum perlindungan bagi konsumen. Itu faktor atau masalah dari sisi ketidaktahuan masyarakat dapat diatasi dengan efektif penyebaran informasi dari pemerintah dan perlindungan yang diberikan oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan pengetahuan warganya. Peran konsumen merupakan mata rantai yang harus diprioritaskan. Fakta tersebut menunjukkan bahwa keberadaan konsumen sangat penting. Di samping itu, terdapat kelemahan dalam perlindungan hukum bagi konsumen. Konsumen harus dilindungi undang-undang. Karena salah satu tujuan hukum adalah untuk memberikan perlindungan kepada warga. Perlindungan terhadap warga negara harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang hak para konsumen.

Perlindungan hukum untuk konsumen merupakan hal yang sangat penting. Konsumen dalam menggunakan barang yang diproduksi atau diperdagangkan oleh pelaku usaha dan kondisi barang tidak berkualitas, konsumen akan dirugikan. Oleh

karena itu, ketentuan hukum dibuat untuk melindungi hak-hak konsumen untuk mencegah kerugian bagi konsumen dan pengusaha bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen karena barang diproduksi dan diperdagangkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Jaminan konsumen perlindungan adalah upaya yang menjamin kepastian hukum memberikan perlindungan kepada seluruh konsumen.⁵²

Pada masa kini, masyarakat memiliki kemudahan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya baik dari segi sandang, pangan, dan papan. Kebutuhankebutuhan tersebut dapat didapatkan dengan mudah di pasar-pasar tradisional yang ada di sekitar tempat tinggal kita dan tentunya dapat juga kita dapatkan dengan mudah di supermarket atau swalayan-swalayan yang ada di sekitar kita pula. Dengan adanya kemudahan seeta banyaknya akses yang dimiliki oleh kosumen tentu saja memberikan banyak sekali pilihan kepada konsumen untuk menentukan dimana mereka akan berbelanja untuk pemenuhan kebutuhan hidup mereka baik itu di pasar tardisional maupun di supermarket.⁵³

Kelebihan pada supermarket yang sering kita ketahui ialah memiliki sistem penataan barang yang rapi, manajemen pelayanan yang ramah dan mengedepankan kepuasan oelanggan, tempat yang bersih hingga kepada adanya kejelasan mengenai harga yang harus dibayarkan saat akan membeli sebuah barang

⁵² Ryan Adhyatma Cakrawibawa and Kholis Roisah, *“The Consumer Protection Issues Toward the Trademark Circulation of the Counterfeit Health Products”*, Law Reform, Vol. 15 No. 1, 2019, Hal 2.

⁵³ Eka Wijaya, 2021. *“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan Di Kabupaten Banyuwangi Berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”*. Dalam Skripsi Ilmu Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi. Hal. 21.

di supermarket tersebut. Kejelasan harga ini selalu ditulis dalam sebuah label harga yang diletakan tepat dirak bagian bawah barang yang hendak dibeli tersebut maupun ditempelkan secara langsung pada barang. Selain itu kelebihan yang sering dinikmati oleh masyarakat ialah seringnya supermarket-supermarket memberikan diskon atau potongan harga yang sangat menggiurkan sehingga menumbuhkan minat masyarakat untuk membeli barang tersebut. Pemberian diskon ini selain untuk menambah pemasukan perusahaan atau supermarket tersebut, juga untuk mengurangi stok barang yang ada di dalam gudang penyimpanan agar habis terjual sehingga supermarket dapat membeli barang yang baru untuk dijual kembali.

Disamping memiliki kelebihan-kelebihan yang disebutkan diatas, tentu supermarket juga memiliki kekurangan-kekurangan yang dinilai dapat mengurangi minat masyarakat selaku konsumen untuk berbelanja di supermarket. Kekurangan yang sering terjadi ialah kurang ramahnya pelayanan yang diberikan oleh petugas atau karyawan supermarket tersebut kepada konsumen/ pembeli, hingga kurangnya pengawasan administrasi yang dilakukan oleh pihak supermarket terhadap harga yang ditulis pada label harga. Kurangnya pengawasan serta ketelitian yang dilakukan oleh supermarket tersebut mengakibatkan permasalahan seperti perbedaan harga yang ditulis pada label harga dan jumlah nominal harga yang harus dibayarkan konsumen kepada kasir.⁵⁴

Kesalahan pada label harga dengan daftar harga pada mesin pembayaran yang terdapat di meja kasir sering kali terjadi, dimana harga yang tercantum sebelumnya dan pada saat melakukan pembayaran terdapat perbedaan yang

⁵⁴ Az. Nasution. 2015. "*Konsumen dan Hukum*", Pustaka Sinar Harapan, Jakarta. Hal. 19.

seringkali disebabkan pengawasan administrasi yang kurang teliti. Hal tersebut tentu saja menimbulkan kekecewaan kepada konsumen sebab jumlah yang harus dibayarkan memiliki jumlah diluar dari apa yang telah disiapkan oleh konsumen sebelumnya. Tentu saja hal ini dapat mengakibatkan batalnya pembelian yang dilakukan oleh konsumen serta akan menimbulkan ketegangan seperti perdebatan antara konsumen dengan pihak supermarket. Namun pilihan yang diberikan kepada konsumen adalah membayar dengan harga yang baru atau membatalkan transaksi yang hendak dilakukan.

Tidak adanya alternatif penyelesaian sengketa selisih harga tersebut tentu sangat merugikan bagi konsumen. Apabila mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 huruf (b) disebutkan bahwa salah satu hak konsumen adalah hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Hal senada juga ditegaskan pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana pelaku usaha diwajibkan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur 5 mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.⁵⁵

Kasus selisih harga sering dianggap kurang penting oleh sebagian besar pelaku usaha. Namun hal ini tentu saja sangat merugikan konsumen dan tentu saja melanggar Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya pada Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

⁵⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 dan 7.

dimana pada pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang Hak-Hak konsumen serta pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan usahanya tersebut. Sebab pada bagian Hak-Hak Konsumen pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen ialah konsumen berhak memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi barang yang dijanjikan. Hak konsumen tersebut tentu saja tidak terpenuhi apabila konsumen dipaksa menerima selisih harga antara mesin kasir dan label harga yang dilihat oleh konsumen pada rak barang. Sebab kesepakatan harga antara konsumen dan penjual pada supermarket adalah pada saat konsumen melihat label harga pada rak barang yang dijual, bukan harga pada mesin kasir pada saat akan melakukan pembayaran.

Konsumen berhak untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan jelas terkait keadaan jaminan barang dan/atau jasa; dilayani serta diperlakukan dengan benar tanpa adanya diskriminatif sehingga konsumen terhindar dari kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha.⁵⁶

Berdasarkan pada Pasal 4 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan hak-hak konsumen, antara lain:⁵⁷

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/ atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa

⁵⁶ I Kadek Adi Suhardiyana dan A.A.Ketut Sukranatha, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Ketidakjujuran Karyawan Pada Struk Belanja*”, Kertha Semaya, Vol. 5 No. 2, 2017, Hal 6, <https://ocs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/44147>.

⁵⁷ Pasal 4 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
 - 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
 - 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 - 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
 - 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan tentu menjadi prioritas utama konsumen dalam memilih dan menentukan sesuatu yang akan dikonsumsinya. Dengan banyaknya macam barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha tentu saja harus diimbangi dengan kejelasan dan kebenaran informasi mengenai barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Kejelasan informasi yang diberikan mengenai barang atau jasa tersebut dapat dimulai dari kondisi barang, tanggal kadaluwarsa apabila ada, harga, dan sampai kepada efek samping penggunaan terhadap barang atau jasa tersebut. Kejelasan mengenai harga dapat dilakukan melalui bertemu langsung antara penjual dan pembeli seperti di pasar tradisional, dan dapat pula dilakukan dengan tidak bertemu secara langsung seperti pada supermarket.

Kejelasan informasi juga dapat membantu konsumen untuk menegakan hak-hak yang seharusnya ia terima berdasar pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sehingga apabila terjadi sengketa, konsumen berhak untuk mendapatkan bantuan hukum, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut, sehingga hak-hak konsumen sebagai pemakai barang dan

atau jasa dapat ditegakkan.⁵⁸

1. Kewajiban Konsumen

Kewajiban haruslah dijalankan terlebih dahulu dan dengan sungguh-sungguh sebelum kita menuntut apa yang menjadi hak yang seharusnya kita miliki. Dalam pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa kewajiban Konsumen adalah sebagai berikut:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi merupakan hal dasar yang harus dilakukan oleh konsumen apabila ingin membeli sebuah barang atau jasa. Setelah membaca atau mengikuti petunjuk informasi tersebut maka barulah konsumen dapat melakukan transaksi jual beli dengan itikad baik dan membayar harga barang atau jasa tersebut sesuai perjanjian atau yang ditawarkan oleh penjual atau pelaku usaha.

Dalam transaksi di swalayan atau supermarket, konsumen melihat harga yang tertera pada label harga di setiap rak barang. Setelah melihat harga tersebut apabila konsumen berniat untuk membeli maka ia dapat membawa barang tersebut menuju kasir untuk melakukan transaksi. Dalam proses transaksi di swalayan tersebut, perlu diketahui bahwa konsumen melakukan kesepakatan untuk membeli

⁵⁸ Shidarta, 2018. *"Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia"*. Jakarta: Grasindo. Hal. 20.

berdasar pada harga yang tertulis pada rak display barang tersebut dan bukan pada harga yang tertera pada mesin kasir. Maka kewajiban konsumen pada pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai “membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati” yang dilakukan di swalayan atau supermarket ialah membayar sesuai dengan harga yang tertera pada rak display barang yang hendak dibeli.⁵⁹

Harga merupakan suatu nilai barang atau jasa yang dikeluarkan dan diukur dengan sejumlah uang oleh konsumen atau pembeli untuk mendapatkan sejumlah barang atau jasa serta pelayanannya. Menurut William J. Staton, harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya. Harga merupakan peran utama dalam hal jual beli, dalam berbagai usaha harga adalah penentu dalam nilai jual barang dan jasa karena harga merupakan kunci dari di dapatkannya suatu barang atau jasa beserta pelayanannya.

Faktor-faktor terjadinya perbedaan harga pada label (*price tag*) dan harga kasir memang sangat merugikan konsumen. Namun langkah pembuktian dalam hal itu biasanya sulit dilakukan karena konsumen ada pada kondisi yang lebih lemah dari pada pelaku usaha. Selain itu sulitnya pembuktian, konsumen juga sulit mendapatkan hak ganti rugi (kompensasi) terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. Supermarket yang melakukan perbedaan harga pada label (*price tag*) dan harga kasir dapat terkena sanksi administratif maupun sanksi pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak 2.0000.000.000,00

⁵⁹ Janus Sidabalok, 2006, “*Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*”, Cetakan ke-1, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung. Hal. 17.

(dua milyar rupiah) sesuai dengan Pasal 62 UU No. 8-1999.⁶⁰

B. Tanggung Jawab Pihak Produsen Terhadap Kelalaian Perbedaan Harga Antara Di Rak *Display* Dengan Di Kasir

Selain perusahaan kasir juga ikut berwenang serta bertanggung jawab atas harga yang tertera di rak display dan struk belanjaan, karena yang bertugas menata serta memberi harga pada barang adalah kasir atau pramuniaga. Adapun tugas-tugas kasir pramuniaga antara lain mendata barang yang ada di rak. Tugas pramuniaga memeriksa persediaan barang-barang yang ada di rak, apabila stok barang yang ada di rak kosong maka pramuniaga mempunyai tanggung jawab untuk melaporkannya kepada staf gudang atau merchandiser untuk mengeluarkan stok yang ada di gudang. Dan apabila stok di gudang menipis maka pramuniaga dapat melaporkannya kepada petugas merchandising untuk selanjutnya dibuatkan purchase order. Menata barang yang ada di rak. Seorang pramuniaga juga mempunyai tugas tanggung jawab untuk menata barang-barang pada rak. Dan memeriksa stok barang yang sudah minim lalu segera meminta staf gudang mengeluarkan stok barang baru untuk ditata di rak dan mempromosikan barang dagangan.

Tugas pramuniaga dalam mempromosikan barang biasanya pada saat ada produk yang baru di keluarkan oleh perusahaan, ataupun pada saat ada promosi yang sedang diadakan oleh perusahaan maupun produk itu sendiri. Mengepak

⁶⁰ A.A. Sagung Agung Sintia Maharani and I Ketut Markeling, “Akibat Hukum Terhadap Perbedaan Harga Barang Pada Label (*Price Tag*) Dan Harga Kasir”, Kertha Semaya, Vol. 2 No. 5, 2014, Hal. 2, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/39975>.

produk. Seorang pramuniaga juga bertugas dan bertanggung jawab untuk mengepak barang-barang yang akan ditata di rak. Seorang pramuniaga harus tahu betul kapan barang akan dikeluarkan untuk mengisi stok yang kosong atau menipis. Membuat laporan penjualan. Tugas wajib bagi setiap pramuniaga yaitu membuat laporan penjualan, sebab untuk kepentingan serta keuntungan bersama sebuah perusahaan tidak mungkin menginginkan kerugian, jadi karyawan bertanggung jawab atas laporan penjualan guna menghindari perselisihan yang membuat kerugian bagi pemilik perusahaan.

Dari beberapa tugas kasir pramuniaga yang tertera di atas dapat di ambil kesimpulan bahwasannya karyawan sangat berperan aktif, bahkan menjadi wakil dari perusahaan sebab karyawan memegang tanggung jawab penuh atas perusahaan itu sendiri. Apabila terjadi perselisihan maka yang akan bertanggung jawab pertama kali adalah karyawan perusahaan. Karena yang bertugas dan bertanggung jawab atas harga yang ada di rak display adalah karyawan begitupun dengan yang ada di struk belanja, apabila karyawan perusahaan lupa atau lalai akan mengganti harga yang ada di rak display maka konsumen berhak meminta pertanggung jawaban atas kelalaian karyawan perusahaan tersebut. Sehingga tidak terulang kembali hal yang sama yang dapat menimbulkan kerugian baik pada konsumen maupun perusahaan itu sendiri.

Selisih harga pernah dialami oleh Putri ketika berbelanja di swalayan yang terletak di Jalan Gatot Subroto No. 288, Kota Medan. Ia bercerita ketika membeli stok bulanan, ia terkejut saat tiba di kasir karena total belanjannya lebih banyak dari yang ia perhitungkan. Setelah dicek ternyata ada beberapa produk yang

harganya berbeda dengan yang tertera di rak display. Namun Putri memilih pasrah karena ia tidak ingin memperpanjang masalah tentang selisih harga.⁶¹ Kejadian serupa juga dialami oleh Nanang ketika ia pergi berbelanja dengan sang istri. Ia juga sempat mengajukan keluhan kepada kasir yang melayaninya. Namun sang kasir hanya meminta maaf dan beralasan jika harga yang tertera di rak belum sempat diganti oleh pegawai lainnya dengan harga yang baru.⁶²

Baik perusahaan maupun karyawan harus bertanggung jawab atas perbedaan harga yang ada di rak dengan struk kasir, karena hal tersebut menimbulkan rasa kecewa maupun ketidaknyamanan bagi setiap konsumen, dimana konsumen merasa haknya di ambil dan dilanggar. Hak-hak konsumen yang dilanggar pada kasus tersebut adalah hak konsumen seperti yang tercantum dalam Pasal 4 UU No. 8-1999 yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Seorang konsumen seharusnya mendapatkan perlindungan hukum dalam segala upaya untuk menjamin segala kepastian hukum dan memberikan perlindungan kepada konsumen. Dalam hal tersebut konsumen dapat menggugat pihak perusahaan dalam kelalaian tanggung jawabnya, sebab konsumen yang merasa haknya dilanggar tidak ingin mendapati hal-hal yang serupa terulang kembali dan dapat menimbulkan kerugian bagi orang lain.

Pelaku usaha memiliki tanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang

⁶¹ Wawancara dengan Putri, Konsumen Brastagi Supermarket pada 20 September 2023 pukul 10.00 WIB.

⁶² Wawancara dengan Putri, Konsumen Brastagi Supermarket, *Ibid*.

dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Ketentuan tersebut tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Dapat diambil contoh dari kesalahan yang terjadi pada PT. Indomarco Prismatama, dimana Direktur Pemasarannya siap bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan di perusahaannya yang merugikan para konsumennya seperti yang sering terjadi yaitu perbedaan harga antara di rak display dengan struk kasir.

PT. Indomarco memberikan tanggung jawabnya dengan cara apabila konsumennya menemukan harga yang berbeda antara di rak display dengan struk kasir maka PT. Indomarco akan memberikan harga yang paling murah di antara keduanya. Hal tersebut dilakukan guna memberikan kenyamanan bagi para konsumen dan tidak mengambil hak-hak konsumen serta tidak ada yang dirugikan antara konsumen dan perusahaan, dimana aturan tersebut juga tertuang dalam SOP (*Standart Operating Procedure*) perusahaan PT. Indomarco. Dari pengalaman serta aturan yang dibuat oleh PT. Indomarco dapat dijadikan contoh bagi swalayan-swalayan lain khususnya Ria Swalayan yang sering terjadi kesalahan serupa dimana harga di rak display dengan struk kasir berbeda, apabila hal tersebut terus menerus

di biarkan maka konsumen tidak akan lagi mempercayai jasa perusahaan serta akan memberikan efek buruk bahkan kerugian bagi perusahaan itu sendiri.⁶³

Para pelaku usaha tentu saja memiliki suatu tanggung jawab yang diatur dalam undang-undang. 26 Berdasar pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan usahanya, yaitu antara lain:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atas diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 4) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan pada penjelasan diatas, produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggung jawaban pelaku usaha. Namun tanggung jawab pelaku usaha pada poin 1 meliputi ganti kerugian atas kerusakan, ganti juga kerugian atas pencemaran, dan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen yang diakibatkan oleh mengonsumsi barang atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.

⁶³ Laily Indrianingsih, Et Al. 2021. "Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Pada Rak Barang Dengan Struk Kasir Di Ria Swalayan Mojosari" Jurnal Ilmu Hukum. Volume 17 Nomor 2. Hal. 237.

C. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Perbedaan Harga Antara Di Rak *Display* Dengan Struk Kasir

Perlindungan konsumen berdasar pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 3 Ayat 4 memiliki tujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. Perlindungan hukum kepada konsumen dimaksudkan agar konsumen memiliki kepastian hukum dalam menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha yang merugikan konsumen tersebut.

Perlindungan hukum paling umum dapat didefinisikan sebagai suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat tertulis maupun tidak tertulis, dapat di artikan bahwasannya perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum yang dimana hukum memiliki konsep yang dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Dijelaskan dalam Pasal 4 huruf b UU No. 8-1999 bahwa salah satu hak konsumen yaitu hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai nilai tukar serta kondisi dan jaminan yang sesuai.⁶⁴

Dalam Pasal 1 UU No. 8-1999 menjelaskan bahwa Konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dimana perlindungan terhadap konsumen tersebut guna

⁶⁴ Norma Sari dan Muhammad Nur, 2018. "*Pelatihan Perlindungan Konsumen Terkait Perbedaan Harga Pada Display Dan Kasir Bagi Pimpinan Cabang Nasyiatul Aisyiyah Umbulharjo Yogyakarta*,". <http://semnasppm.uad.ac.id/wp-content/uploads/38-Norma-Sari-semnasppm2018-Hal-236-243.pdf>.

memberikan perlindungan hak kepada para konsumen. Dan dibentuk untuk menghindari adanya kekosongan hukum Sebab perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting dimana banyaknya persaingan yang menempatkan para konsumen berada pada nilai tawar yang rendah. Dalam dunia perdagangan di Indonesia yang di dalamnya terdapat perlindungan hukum merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan, hal ini bertujuan untuk memberikan jaminan perlindungan yang diberikan oleh Negara kepada para konsumen agar tidak ada kesewenang-wenangan dari pihak pelaku usaha.

Dalam hal ini konsumen memiliki hak-hak yang tidak boleh terlupakan yaitu memiliki hak untuk mendapatkan kenyamanan, mendapatkan informasi yang benar, mempunyai hak untuk didengar, memiliki hak untuk dilayani dengan jujur oleh pelaku usaha, mendapatkan pendidikan, mendapatkan hak ganti rugi, dan dan hak-hak lainnya yang sudah diatur dalam UU No. 8-1999. Dengan adanya peraturan perundnag-undnagan tersebut dapat diharapkan memberikan perlindungan bagi konsumen dalam dunia perdagangan, guna untuk peningkatan kesejahteraan, terciptanya harkat dan martabat konsumen, dan dapat membuka akses informasi mengenai barang, sehingga pelaku usaha dapat bersikap jujur dan bertanggungjawab dalam hal melakukan kegiatan usaha perdagangan. Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/MDag/Per/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan yaitu menyebutkan bahwa pelaku usaha dalam hal memperdagangkan barang secara eceran dan/atau jasa kepada konsumen wajib mencantumkan harga barang atau tarif jasa secara jelas, mudah dibaca, dan mudah dilihat.

Hal ini diatur dalam Pasal 2 ayat (1) Permendag No. 35-2013. Dijelaskan juga bagi pelaku usaha untuk menempatkan harga barang yaitu terdapat pada Pasal 3 ayat (1) Permendag No. 35-2013 yaitu harga barang harus diletakkan atau ditepelkan pada barang atau kemasan, kemudian disertakan dan/atau diletakkan di tempat dekat barang tersebut dan dilengkapi dengan jumlah satuan atau jumlah tertentu. Berdasarkan ketentuan Pasal 9 ayat (1) Permendag No. 35-2013, apabila pelaku usaha memperdagangkan barang secara eceran tetapi tidak mencantumkan harga barang secara jelas, mudah dibaca dan mudah dilihat atau tidak menetapkan harga barang dengan rupiah, maka pelaku usaha tersebut dapat dikenakan sanksi administratif berupa pencabutan izin usaha di bidang perdagangan oleh pejabat yang berwenang. Pencabutan izin usaha di bidang perdagangan tersebut dilakukan setelah diberikan peringatan secara tertulis sebanyak 3 (tiga) kali dalam tenggang waktu masing-masing peringatan paling lama 1 (satu) bulan.

Sesuai Pada pasal 4 Ayat 2 dan ayat 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi bahwa hak konsumen antara lain:

Ayat 2

“hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”.

Ayat 4

“hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”

Konsumen yang haknya dirugikan oleh pelaku usaha baik disengaja maupun tidak dapat mengadukan Tindakan pelaku usaha tersebut kepada badan yang bertugas untuk melakukan perlindungan kepada konsumen.

Berdasar pada Pasal 30 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

“Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat”

Mitra Swalayan merupakan swalayan yang menjual berbagai kebutuhan pokok yang dibutuhkan oleh konsumen. Barang yang dijual oleh Mitra Swalayan antara lain sembako, pakaian, aksesoris wanita, peralatan make up, produk-produk UMKM, hingga berbagai produk makanan baik berbentuk beku (frozen) hingga yang sudah matang. Mitra Swalayan juga menjual berbagai produk alat rumah tangga dengan kualitas baik dan dengan harga yang terjangkau. Berbagai produk yang dijual oleh pihak Mitra Swalayan disajikan dengan konsep modern sehingga konsumen dapat memilih sendiri dan melayani dirinya sendiri dengan melihat barang-barang yang di display diatas rak.

Kasus selisih harga antara label dan mesin kasir jarang terjadi di Mitra Swalayan atau supermarket. Alasan terjadinya kasus selisih harga yang terjadi di beberapa supermarket antara lain:⁶⁵

⁶⁵ Rosdiana, and Chi Chi Nurhalizah. “*Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pembelian Produk Supermarket Yang Tidak Sesuai Dengan Label Harga Promosi Di Kota Balikpapan.*” *Jurnal De Jure* 9, no. 2 (2017): 43–54.

- 1) Karyawan yang bertugas memantau perubahan harga secara berkala teralihkan perhatiannya dengan pekerjaan lain sehingga lupa untuk mengganti label harga.
- 2) Kurang nya jumlah karyawan yang bertugas saat shift terjadinya perubahan harga sehingga membuat proses pembenahan label harga mejadi terhambat.
- 3) konsumen membeli barang saat terjadinya proses pembaharuan harga yang dilakukan oleh karyawan sehingga pada saat konsumen mengambil barang tersebut masih memakai label harga yang lama sedangkan karyawan yang bertugas mengganti label harga baru masih dalam proses perjalanan untuk mengganti.
- 4) Hilangnya label harga yang ditempel di rak display barang yang diakibatkan oleh konsumen yang melihat harga namun lupa untuk mengembalikan label tersebut.
- 5) Karyawan yang berada di toko lupa untuk melakukan perubahan harga, hal ini tergolong sangat jarang sebab apabila terdapat pemberitahuan perubahan harga barang maka setiap toko yang menerima perubahan harga tersebut akan langsung melakukan pencetakan label baru dan dipasang pada tanggal perubahan harga barang.
- 6) Konsumen salah dalam membaca dan memahami label harga yang tertera pada rak display barang.

Tidak ada unsur kesengajaan dari para pihak Mitra Swalayan untuk

membedakan antara harga yang tertera pada label dengan harga yang terdaftar dalam sistem kasir, namun kasus selisih harga yang terjadi adalah murni kealpaan dari karyawan sehingga pihak manajemen selalu terbuka atas keluhan yang disampaikan oleh konsumen terlebih terkait perbedaan harga tersebut. Pihak manajemen selalu berterima kasih atas saran dan keluhan yang membangun guna kemajuan pelayanan Mitra Swalayan kepada konsumen.

Wujud tanggung jawab pihak manajemen Mitra Brastagi Supermarket dalam menanggapi keluhan konsumen terkait selisih harga antara label harga dan kasir antara lain sebagai berikut:⁶⁶

1. Pihak manajemen atau pimpinan shift akan langsung melakukan pengecekan ke label harga yang tertera pada rak display barang.
2. Apabila memang ditemukan selisih harga antara label dan mesin kasir maka pihak manajemen akan menggunakan harga terbaru.
3. Konsumen yang merasa keberatan dapat membatalkan transaksi jual beli tersebut dan barang dapat ditinggal di meja kasir agar dikembalikan oleh pihak kasir ke rak display barang.
4. Setelah transaksi selesai ataupun dibatalkan maka pihak manajemen akan langsung mengganti label harga tersebut dan memberikan sanksi kepada karyawan yang bertanggung jawab untuk merubah. Sanksi yang dimaksud dapat dilakukan dengan teguran, surat peringatan hingga 3 (tiga) kali, atau bahkan hingga pemberhentian kerja.

⁶⁶ Wawancara dengan Penanggung Jawab Brastagi Supermarket Medan. Dilakukan pada 20 September 2023, Pukul 10:00 Wib.

5. Untuk konsumen yang mengalami perbedaan harga setelah transaksi dilakukan, dapat Kembali ke Mitra Swalayan tempat mereka membeli barang tersebut dengan membawa nota pembelian lalu pihak manajemen akan melakukan prosedur seperti pada nomor 1 (satu) 6) Untuk transaksi yang dibatalkan pada nomor 5 (lima) maka konsumen dapat menukar dengan barang lain, ataupun meminta uang pembayaran mereka Kembali.

Maka dari itu Terkait perbedaan antara harga barang yang dicantumkan dengan harga atau tarif yang dikenakan pada saat pembayaran, berdasarkan ketentuan Pasal 7 ayat (2) Permendag No. 35-2013 adalah harga atau tarif yang terendah. Selanjutnya jika mengacu pada UU No. 8-1999, apabila perbedaan harga itu dapat dibuktikan, maka pelaku usaha minimarket dan supermarket dapat dikualifikasikan telah melanggar Pasal 8 ayat (1) huruf (f) UU No. 8-1999 yang mengatur bahwa, pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

Ancaman sanksinya pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah). Dalam hal ini menurut Pasal 5 UU No. 8-1999 yang menjelaskan bahwa konsumen sebelum membeli suatu barang juga berkewajiban untuk membaca dan mengikuti petunjuk informasi serta prosedur yang sudah tertera di rak display demi keamanan dan keselamatan.⁶⁷

⁶⁷ Yudha Sri Wulandari, “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce*”, AJUDIKASI : Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 2 No. 2, 2018, Hal. 204.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kasus selisih harga sering dianggap kurang penting oleh sebagian besar pelaku usaha. Namun hal ini tentu saja sangat merugikan konsumen dan tentu saja melanggar Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya pada Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana pada pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang konsumen atau pembeli properti memiliki hak antara lain kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi produk maupun jasa serta memilihnya sesuai dengan nilai tukar dan kondisi sesuai perjanjian. Serta pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan usahanya tersebut. Hak-Hak Konsumen pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen ialah konsumen berhak memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi barang yang dijanjikan. Hak konsumen tersebut tentu saja tidak terpenuhi apabila konsumen dipaksa menerima selisih harga antara mesin kasir dan label harga yang dilihat oleh konsumen pada rak barang. Sebab kesepakatan harga antara konsumen dan penjual pada supermarket adalah pada saat konsumen melihat label harga pada rak barang yang dijual, bukan harga pada mesin kasir pada saat akan melakukan pembayaran.

2. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Ketentuan tersebut tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.
3. Terkait perbedaan antara harga barang yang dicantumkan dengan harga atau tarif yang dikenakan pada saat pembayaran, berdasarkan ketentuan Pasal 7 ayat (2) Permendag No. 35-2013, maka yang berlaku adalah harga atau tarif yang terendah. Selanjutnya jika mengacu pada UU No. 8-1999, apabila perbedaan harga itu dapat dibuktikan, maka pelaku usaha minimarket dan supermarket dapat dikualifikasikan telah melanggar Pasal 8 ayat (1) huruf (f) UU No. 8-1999 yang mengatur bahwa, pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi

penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Ancaman sanksinya pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah). Dalam hal ini menurut Pasal 5 UU No. 8-1999 yang menjelaskan bahwa konsumen sebelum membeli suatu barang juga berkewajiban untuk membaca dan mengikuti petunjuk informasi serta prosedur yang sudah tertera di rak display demi keamanan dan keselamatan, hal ini biasanya dilalaikan oleh konsumen untuk mengecek informasi.

B. Saran

1. Hak-hak yang diterima oleh konsumen sudah optimal dan sudah sesuai dengan Undang-undang dan juga SOP dari tiap Supermarket yang ada
2. Tanggung jawab pihak supermarket kedepannya diharapkan bisa lebih dioptimalkan sehingga mampu memberikan kepuasan terhadap konsumen yang dalam hal ini sudah dirugikan dalam transaksi jual beli yang dilakukan. Pihak swalayan juga harus terus mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar tidak menimbulkan kasus kelalaian seperti ini lagi.
3. pelaku usaha seharusnya lebih berhati-hati serta lebih teliti dalam pencantuman harga pada label harus sama dengan harga yang ada pada sistem mesin kasir agar kasus selisih harga antara label dan mesin kasir dapat diminimalkan dan tidak merugikan hak-hak konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Adrian Sutedi, *“Tanggung Jawab Produk dalam Perlindungan Konsumen,”* Ctk. Pertama, Bogor. Penerbit Ghalia Indonesia.

Adrianus Meliala, 1993, *“Praktis Bisnis Curang,”* Ctk. Pertama, Jakarta. Pustaka Sinar Harapan.

Az Nasution, 2015. *“Konsumen dan Hukum”*, Jakarta. Pustaka Sinar Harapan.

Burhanuddin, 2011, *“Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal,”* Ctk. Pertama, Malang. UIN-Maliki Press.

C.S.T. Kansil, 1989, *“Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia,”* Balai Pustaka, Jakarta.

Celina Tri Siwi Kristiyanti dalam Sri Redjeki Hartono, 2008. *“Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen”*, Jakarta: Sinar Grafika.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008. *“Hukum Perlindungan Konsumen”*, Jakarta: Sinar Grafika.

CST Kansil. 2010. *“Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia.”* Jakarta. Balai Pustaka.

Eli Wuria Dewi, 2015. *“Hukum Perlindungan Konsumen,”* Ctk. Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Husni Syawali. 2008. *“Hukum Perlindungan Konsumen”*. Bandung: Mandar Maju

Ida Hanifah, dkk, 2018, *“Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa”*. Medan: CV PustakaPrima.

Janus Sidabalok, 2006. *“Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia”*, Cetakan

- ke-1, Bandung. PT. Citra Aditya Bakti.
- M. Syamsyudin, 2007. *"Operasional Penelitian Hukum"*, Jakarta. Raja Grafindo.
- Muchsin. 2013. *"Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia."*
Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Philipus M. Hadjon, 2011. *"Pengantar Hukum Administrasi Indonesia,"*
yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Satjipto Rahardjo, 2000. *"Ilmu Hukum,"* Bandung. PT. Citra Aditya Bakti.
- Shidarta, 2006. *"Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia"* edisi Revisi 2006,
Gramedia Widiasarana, Jakarta.
- Sudikno Mertokusumo, 1996. *"Mengenal Hukum Suatu Pengantar"*, Yogyakarta.
Liberty.
- Sutrisno dan Kusmawan Ruswandi, 2007. *"Modul Menata Produk"*, Sukabumi:
Ghalia Indonesia, Cet. ke-2, Ed. Revisi.
- Tampil Anshari Siregar, 2005. *"Metedologi Penelitian Hukum Penulisan Skripsi"*,
Medan:Pusatka Bangsa Press.
- Zulham, 2013. *"Hukum Perlindungan Konsumen,"* Ctk. Pertama, Kharisma Putra
Utama, Jakarta.

B. Artikel, Makalah, Jurnal dan Karya Ilmiah

- A.A. Sagung Agung Sintia Maharani and I Ketut Markeling, *"Akibat Hukum Terhadap Perbedaan Harga Barang Pada Label (Price Tag) Dan Harga Kasir"*, Kertha Semaya, Vol. 2 No. 5, 2014, hlm 2,
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/39975>.

Anak Agung Ngurah Bagus Kresna Cahya Putera and I Wayan Parsa, 2020, *“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Perbedaan Harga Barang Pada Label Dan Harga Kasir”*, Kertha Semaya, Vol. 8 No. 2.

Eka Wijaya, 2021. *“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan Di Kabupaten Banyuwangi Berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”*. Dalam Skripsi Ilmu Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi. Hlm. 21.

I Kadek Adi Suhardiyana dan A.A.Ketut Sukranatha, *“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Ketidakjujuran Karyawan Pada Struk Belanja”*, Kertha Semaya, Vol. 5 No. 2, 2017, hlm 6, <https://ocs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/44147>.

Laily Indrianingsih, Et Al. 2021. *“Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Pada Rak Barang Dengan Struk Kasir Di Ria Swalayan Mojosari”* Jurnal Ilmu Hukum. Volume 17 Nomor 2. Hlm. 237.

Norma Sari dan Muhammad Nur, *“Pelatihan Perlindungan Konsumen Terkait Perbedaan Harga Pada Display Dan Kasir Bagi Pimpinan Cabang Nasyiatul Aisyiyah Umbulharjo Yogyakarta,”* 2018, <http://semnasppm.uad.ac.id/wp-content/uploads/38-Norma-Sari-semnasppm2018-Hal-236-243.pdf>.

Nurhalis, *“Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”*, Jurnal IUS, Vol. 3 No. 9, 2015.

Rosdiana dan Chi Chi Nurhalizah, “*Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pembelian Produk Supermarket Yang Tidak Sesuai Dengan Label Harga Promosi Di Kota Balikpapan*”, Jurnal De Jure, Vol. 9 No. 2, 2017.

Ryan Adhyatma Cakrawibawa and Kholis Roisah, “*The Consumer Protection Issues Toward the Trademark Circulation of the Counterfeit Health Products*”, Law Reform, Vol. 15 No. 1, 2019, hlm 2.

Setiono. Rule of Law (*Supremasi Hukum*). Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. 2014. hlm. 3.

Shavira Andriasari, Rinitami Njatrijani, dan Bambang Eko Turisno, “*Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir Di Indomaret Semarang*” Diponegoro Law Journal, Vol. 8 No. 4, 2019.

Sri Wahyuni, “*Penggunaan Label Harga Yang Tidak Sesuai Dengan Real Harga Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Di Multi Mart Desa Simbarwaringin Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah)*” (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2020).

Yudha Sri Wulandari, “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce*”, AJUDIKASI : Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 2 No. 2, 2018, hlm 204.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan menteri perdagangan No. 35/M-DAG/PER/7/2013 Tahun 2013 Tentang
Harga Barang dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan

D. Internet

Masum Sagivile, “Display Produk”, artikel diakses pada 01 April 2023 dari

<http://displayprdku.blogspot.com/2012/11/>.

Rajarak.co.id, “*Rak display adalah diagram yang menampilkan cara mendisplay*

produk”, artikel diakses pada 23 September 2023 dari

<https://www.rajarak.co.id/2023/09/rak-display-adalah-diagram-yang-menampilkan-cara-mendisplay-produk.html>.

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AKIBAT
PERBEDAAN HARGA ANTARA DI RAK *DISPLAY*
DENGAN DI KASIR DITINJAU DARI UNDANG-
UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8
TAHUN 1999**

JURNAL

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

Oleh:

**Muhammad Bakhtiar¹
Surya Perdana²**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AKIBAT PERBEDAAN HARGA ANTARA DI RAK *DISPLAY* DENGAN DI KASIR DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999

**Muhammad Bakhtiar¹
Surya Perdana²**

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen yang dimaksud tentu saja mencakup aspek yang sangat luas, dan tidak terkecuali kerugian yang dialami oleh konsumen apabila mengalami selisih harga antara label harga yang tertera dengan kasir pada supermarket. Banyaknya kasus selisih harga antara label harga dan kasir swalayan khususnya di Kota Medan tentu saja menjadi bukti bahwa hak konsumen untuk mendapat barang dengan nilai tukar yang dijanjikan sesuai pada Pasal 4 Ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah dilanggar.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan jenis penelitian yang deskriptif. Sedangkan untuk analisa data dipergunakan penelitian hukum normatif (*Legal Research*).

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat kasus selisih harga antara label harga dan kasir Brastagi Supermarket dilakukan dengan memberikan tanggung jawab kepada konsumen yang mengalami perbedaan harga antara label harga dan mesin kasir yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen yang sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dimana pelaku usaha harus memberikan informasi yang jelas kepada konsumen. Konsumen perlu mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum mengenai bagaimana hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Pelaku Usaha, Harga, Kasir.

ABSTRACT

LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS DUE TO THE PRICE DIFFERENCE BETWEEN ON THE DISPLAY SHELF AND AT THE CASHIER REVIEWED FROM THE PROTECTION LAW CONSUMER NUMBER 8 OF 1999

**Muhammad Bakhtiar¹
Surya Perdana²**

Consumer protection is any effort that ensures legal certainty to provide protection to consumers. The consumer protection in question of course covers very broad aspects, and is no exception to the losses experienced by consumers if they experience a price difference between the price tag listed and the cashier at the supermarket. The many cases of price discrepancies between price labels and supermarket cashiers, especially in Medan City, are of course proof that consumers' rights to receive goods at the exchange value promised in accordance with Article 4 Paragraph 2 of the Consumer Protection Law have been violated.

This research uses a normative juridical research method with a descriptive type of research. Meanwhile, for data analysis, normative legal research (Legal Research) is used.

The results of the research conclude that the implementation of legal protection for consumers who experience losses due to cases of price differences between the price tag and the Brastagi Supermarket cashier is carried out by giving responsibility to consumers who experience price differences between the price tag and the cash register which aims to protect the rights of consumers who have regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Where business actors must provide clear information to consumers. Consumers need to get legal protection and certainty regarding consumer rights regulated in the Consumer Protection Law.

Keywords: Legal Protection, Consumers, Business Actors, Prices, Cashiers.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan perdagangan di Indonesia saat ini semakin berkembang pesat. Di era modern ini bidang perdagangan telah menghasilkan berbagai macam produk serta barang yang baik dan layak untuk dikonsumsi. Selain itu didukung dengan kemajuan teknologi yang memperluas proses transaksi barang baik yang diproduksi di dalam negeri maupun luar negeri. Hal demikian tentunya memberikan pengaruh positif maupun negatif bagi konsumen atau pembeli. **(Anak Agung Ngurah Bagus Kresna Cahya Putera and I Wayan Parsa, 2020)** Tingginya tingkat konsumtif masyarakat pada saat ini mulai bermunculan pasar modern. Pasar modern yaitu seperti swalayan, supermarket, minimarket, dan

sebagainya. Munculnya persaingan di antara pelaku usaha tentu akan memberikan keuntungan tersendiri bagi produsen maupun bagi konsumen. Masyarakat dalam berbelanja keperluan pokok seperti sembako dan kebutuhan rumah tangga lebih cenderung berbelanja ke swalayan, minimarket atau supermarket karena biasanya ada promo, potongan harga (discount), tempatnya rapi dan bersih, serta barang-barangnya lebih lengkap. **(Rosdiana dan Chi Chi Nurhalizah, 2017)** Cara ini dilakukan sebagai usaha untuk menaikkan keuntungan penjualan dan mengurangi menumpukannya produk di gudang tempat persediaan barang.

Penggunaan label harga dalam jual beli akan mempermudah para konsumen dalam mengetahui harga barang yang akan dibeli. Konsumen

akan memutuskan membeli atau membatalkan pembelian setelah mengetahui harga barang yang sebenarnya. Banyak dari konsumen yang memutuskan membeli barang setelah mengetahui harga barang murah atau mahal dengan melihat harga pada label harga yang melekat pada barang maupun yang tertera pada rak. Dengan menggunakan label harga, konsumen tidak perlu lagi bertanya kepada karyawan hanya untuk mengetahui harga barang yang sebenarnya. Apabila barang yang akan dibeli tidak memiliki label harga, maka konsumen akan bertanya-tanya kepada para pegawai swalayan. Hal ini tentu menyulitkan para konsumen karena konsumen harus mencari pegawai swalayan untuk menanyakan harga barang yang akan dibeli. (Sri Wahyuni, 2020)

Akan tetapi salah satu

kelemahan yang sering ditemui konsumen adalah adanya perbedaan harga barang di label display dengan harga yang harus dibayar konsumen saat di kasir. Perbedaan tersebut tentu saja merugikan konsumen, terutama jika harga yang harus dibayarkan di kasir lebih mahal dibandingkan dengan harga di label display. Kesalahan perbedaan harga pada label barang dengan harga di mesin kasir sering kali mengakibatkan perdebatan di antara karyawan toko dengan konsumen. Pilihan bagi konsumen hanya ada dua yaitu tetap membeli dengan selisih harga atau tidak jadi membeli. Padahal menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU No. 8-1999) dalam Pasal 4 huruf (b) diatur bahwa salah satu hak dari konsumen adalah hak untuk memilih barang

dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Selain itu, berdasarkan Pasal 7 UU No. 8-1999 sudah sangat jelas diatur kewajiban pengusaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Saat berbelanja di swalayan atau minimarket konsumen bebas mengambil barang belanjanya yang diinginkan di tempat rak display barang yang sudah disediakan. Pada rak display barang tersebut sudah tertera label harga (price tag) yang nantinya konsumen harus melakukan pembayaran di kasir. Label harga yang sudah tercantum di rak display barang tersebut menunjukkan harga

dan keterangan mengenai barang tersebut. Namun pada nyatanya banyak dijumpai di swalayan atau minimarket mengenai perbedaan harga antara label harga di rak display barang dengan harga yang harus dibayarkan di kasir. Perbedaan harga barang tersebut sangat merugikan konsumen, akan tetapi tidak semua konsumen sadar mengenai perbedaan harga ini. Karena konsumen sering menganggap bahwa perbedaan harga antara di rak display barang dengan di kasir biasanya terjadi dalam jumlah kecil dan konsumen tidak menyadari akan hal tersebut.

Di Indonesia, hingga saat ini masalah perlindungan konsumen masih belum mendapat banyak perhatian. Penegakan perlindungan konsumen dikatakan berhasil jika setiap konsumen telah sanggup melindungi diri sendiri dari segala

macam hal yang merugikannya. Salah satu cara yang baik untuk mengurangi ketidakpuasan adalah dengan menyampaikan pengaduan, konsumen dapat menyampaikan ketidakpuasannya terhadap barang/jasa yang digunakan baik melalui pihak ketiga, yaitu lembaga konsumen. Salah satu lembaga konsumen yang sudah lama berdiri adalah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. Perlindungan konsumen merupakan perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan memenuhi hak konsumen. Sebagai contoh, pelaku usaha atau para penjual diwajibkan menunjukkan tanda atau label harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen. Salah satu hak konsumen yang berkaitan dengan harga barang adalah hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi dan berhak mendapatkan

produk dengan harga yang wajar. Dari penjelasan di atas maka pelaku usaha dianggap telah melakukan pelanggaran hukum karena tidak menjalankan kewajibannya dengan baik dan tidak memberikan informasi harga barang yang jelas kepada konsumen. **(Shavira Andriasari, 2019)**

Pada masa kini, masyarakat memiliki kemudahan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya baik dari segi sandang, pangan, dan papan. Kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat didapatkan dengan mudah di pasar-pasar tradisional yang ada di sekitar tempat tinggal kita dan tentunya dapat juga kita dapatkan dengan mudah di supermarket atau swalayan-swalayan yang ada di sekitar kita pula. Dengan adanya kemudahan seeta banyaknya akses yang dimiliki oleh kosumen tentu saja memberikan banyak sekali

pilihan kepada konsumen untuk menentukan dimana mereka akan berbelanja untuk pemenuhan kebutuhan hidup mereka baik itu di pasar tradisional maupun di supermarket.

Dalam hukum perlindungan konsumen, antara pelaku usaha dan konsumen dilarang saling merugikan satu sama lain, dalam konteks ini dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang dapat menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan. (Nurhalis, 2015)

Berdasarkan uraian paragraf-paragraf yang telah dijabarkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait pertanggungjawaban ganti rugi kepada konsumen yang dilakukan produsen atau pelaku usaha dengan judul: “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Perbedaan Harga

Antara Di Rak *Display* Dengan Di Kasir Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian di atas, untuk mencapai tujuan penelitian maka dalam penelitian ini akan menguraikan permasalahan terkait beberapa hal yang akan dimuat dalam rumusan masalah sebagai berikut:

4. Apa saja hak-hak yang seharusnya di dapatkan oleh konsumen terkait harga barang ketika berbelanja?
5. Bagaimana tanggung jawab pihak produsen terhadap kelalaian perbedaan harga antara di rak *display* dengan di kasir?
6. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen

terkait perbedaan harga antara di rak *display* dengan struk kasir?

Faedah Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas, penelitian ini dapat memberikan faedah antara lain:

- c. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan, wawasan, serta sumbangan baik kepada ilmu pengetahuan pada umumnya maupun ilmu hukum pada khususnya.
- d. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan teoritis dan rujukan bagi pihak-pihak yang terkait khususnya demi kepentingan masyarakat,

bangsa, dan Negara.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk, sebagai berikut:

4. Untuk mengetahui Apa saja hak-hak yang seharusnya di dapatkan oleh konsumen terkait harga barang ketika berbelanja.
5. Untuk mengetahui terkait tanggung jawab pihak produsen terhadap kelalaian perbedaan harga antara di rak *display* dengan di kasir.
6. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen terkait perbedaan harga antara di rak *display* dengan struk kasir.

Analisis Data

Setelah mengumpulkan semua

data, langkah selanjutnya adalah mengolah dan menganalisis data tersebut. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif. Dengan mengumpulkan semua data dan menganalisis keterkaitan antara berbagai jenis data kemudian data tersebut diolah secara sistematis, dianalisis dan dikonstruksikan secara keseluruhan. Selain itu semua data akan diseleksi dan diolah, dilanjutkan dengan analisis secara deskriptif. (M. Syamsyudin, 2007)

Data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dikumpulkan dan dianalisis melalui pengelompokan, penyusunan sistematis dan analisis kualitatif, kemudian menggunakan pemikiran deduktif untuk menarik kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

D. A. Hak-Hak Yang Seharusnya Didapatkan Oleh Konsumen Terkait Harga Barang Ketika Berbelanja

Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu, barang atau jasa dapat dikonsumsi sendiri, dan didistribusikan. undang-undang perlindungan konsumen dibentuk untuk memenuhi atau memberikan kepastian hukum dalam meningkatkan dan menciptakan sistem perlindungan konsumen.

Terlindung dari perilaku pelaku bisnis yang curang, yang notabene banyak masalah yang kompleks dari segi hukum perlindungan bagi konsumen. Itu faktor atau masalah dari sisi ketidaktahuan masyarakat dapat diatasi dengan efektif penyebaran informasi dari pemerintah dan perlindungan yang diberikan oleh pemerintah daerah untuk

meningkatkan pengetahuan warganya. Peran konsumen merupakan mata rantai yang harus diprioritaskan. Fakta tersebut menunjukkan bahwa keberadaan konsumen sangat penting. Di samping itu, terdapat kelemahan dalam perlindungan hukum bagi konsumen. Konsumen harus dilindungi undang-undang. Karena salah satu tujuan hukum adalah untuk memberikan perlindungan kepada warga. Perlindungan terhadap warga negara harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang hak para konsumen.

Pada masa kini, masyarakat memiliki kemudahan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya baik dari segi sandang, pangan, dan papan. Kebutuhankebutuhan tersebut dapat didapatkan dengan mudah di pasar-pasar tradisional yang ada di sekitar

tempat tinggal kita dan tentunya dapat juga kita dapatkan dengan mudah di supermarket atau swalayan-swalayan yang ada di sekitar kita pula. Dengan adanya kemudahan seeta banyaknya akses yang dimiliki oleh kosumen tentu saja memberikan banyak sekali pilihan kepada konsumen untuk menentukan dimana mereka akan berbelanja untuk pemenuhan kebutuhan hidup mereka baik itu di pasar tardisional maupun di supermarket. **(Eka Wijaya, 2021)**

Disamping memiliki kelebihan-kelebihan yang disebutkan diatas, tentu supermarket juga memiliki kekurangan-kekurangan yang dinilai dapat mengurangi minat masyarakat selaku konsumen untuk berbelanja di supermarket. Kekurangan yang sering terjadi ialah kurang ramahnya pelayanan yang diberikan oleh petugas atau karyawan

supermarket tersebut kepada konsumen/ pembeli, hingga kurangnya pengawasan administrasi yang dilakukan oleh pihak supermarket terhadap harga yang ditulis pada label harga. Kurangnya pengawasan serta ketelitian yang dilakukan oleh supermarket tersebut mengakibatkan permasalahan seperti perbedaan harga yang ditulis pada label harga dan jumlah nominal harga yang harus dibayarkan konsumen kepada kasir. **(Az. Nasution. 2015)**

Tidak adanya alternatif penyelesaian sengketa selisih harga tersebut tentu sangat merugikan bagi konsumen. Apabila mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 huruf (b) disebutkan bahwa salah satu hak konsumen adalah hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta

mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Hal senada juga ditegaskan pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana pelaku usaha diwajibkan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur 5 mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. **(Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 dan 7)**

Kasus selisih harga sering dianggap kurang penting oleh sebagian besar pelaku usaha. Namun hal ini tentu saja sangat merugikan konsumen dan tentu saja melanggar Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

khususnya pada Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana pada pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang Hak-Hak konsumen serta pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan usahanya tersebut. Sebab pada bagian Hak-Hak Konsumen pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen ialah konsumen berhak memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi barang yang dijanjikan. Hak konsumen tersebut tentu saja tidak terpenuhi apabila konsumen dipaksa menerima selisih harga antara mesin kasir dan label harga yang dilihat oleh konsumen pada rak barang. Sebab kesepakatan harga antara konsumen dan penjual pada supermarket adalah

pada saat konsumen melihat label harga pada rak barang yang dijual, bukan harga pada mesin kasir pada saat akan melakukan pembayaran.

Konsumen berhak untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan jelas terkait keadaan jaminan barang dan/atau jasa; dilayani serta diperlakukan dengan benar tanpa adanya diskriminatif sehingga konsumen terhindar dari kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha. **(I Kadek Adi Suhardiyana dan A. A. Ketut Sukranatha, 2017)**

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan tentu menjadi prioritas utama konsumen dalam memilih dan menentukan sesuatu yang akan dikonsumsinya. Dengan banyaknya macam barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha tentu saja harus diimbangi

dengan kejelasan dan kebenaran informasi mengenai barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Kejelasan informasi yang diberikan mengenai barang atau jasa tersebut dapat dimulai dari kondisi barang, tanggal kadaluwarsa apabila ada, harga, dan sampai kepada efek samping penggunaan terhadap barang atau jasa tersebut. Kejelasan mengenai harga dapat dilakukan melalui bertemu langsung antara penjual dan pembeli seperti di pasar tradisional, dan dapat pula dilakukan dengan tidak bertemu secara langsung seperti pada supermarket.

Dalam transaksi di swalayan atau supermarket, konsumen melihat harga yang tertera pada label harga di setiap rak barang. Setelah melihat harga tersebut apabila konsumen berniat untuk membeli maka ia dapat membawa barang tersebut menuju

kasir untuk melakukan transaksi.

Dalam proses transaksi di swalayan tersebut, perlu diketahui bahwa konsumen melakukan kesepakatan untuk membeli berdasar pada harga yang tertulis pada rak display barang tersebut dan bukan pada harga yang tertera pada mesin kasir. Maka kewajiban konsumen pada pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai “membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati” yang dilakukan di swalayan atau supermarket ialah membayar sesuai dengan harga yang tertera pada rak display barang yang hendak dibeli. **(Janus Sidabalok, 2006)**

Harga merupakan suatu nilai barang atau jasa yang dikeluarkan dan diukur dengan sejumlah uang oleh konsumen atau pembeli untuk mendapatkan sejumlah barang atau

jasa serta pelayanannya. Menurut William J. Staton, harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya. Harga merupakan peran utama dalam hal jual beli, dalam berbagai usaha harga adalah penentu dalam nilai jual barang dan jasa karena harga merupakan kunci dari di dapatkannya suatu barang atau jasa beserta pelayanannya.

Faktor-faktor terjadinya perbedaan harga pada label (*price tag*) dan harga kasir memang sangat merugikan konsumen. Namun langkah pembuktian dalam hal itu biasanya sulit dilakukan karena konsumen ada pada kondisi yang lebih lemah dari pada pelaku usaha. Selain itu sulitnya pembuktian, konsumen juga sulit mendapatkan hak ganti rugi (kompensasi) terhadap

pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. Supermarket yang melakukan perbedaan harga pada label (*price tag*) dan harga kasir dapat terkena sanksi administratif maupun sanksi pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak 2.0000.000.000,00 (dua milyar rupiah) sesuai dengan Pasal 62 UU No. 8-1999. (A.A. Sagung Agung Sintia Maharani and I Ketut Markeling, 2014)

E. Tanggung Jawab Pihak Produsen Terhadap Kelalaian Perbedaan Harga Antara Di Rak *Display* Dengan Di Kasir

Selain perusahaan kasir juga ikut berwenang serta bertanggung jawab atas harga yang tertera di rak *display* dan struk belanjaan, karena yang bertugas menata serta memberi harga pada barang adalah kasir atau

pramuniaga. Adapun tugas-tugas kasir pramuniaga antara lain mendata barang yang ada di rak. Tugas pramuniaga memeriksa persediaan barang-barang yang ada di rak, apabila stok barang yang ada di rak kosong maka pramuniaga mempunyai tanggung jawab untuk melaporkannya kepada staf gudang atau merchandiser untuk mengeluarkan stok yang ada di gudang. Dan apabila stok di gudang menipis maka pramuniaga dapat melaporkannya kepada petugas merchandising untuk selanjutnya dibuatkan purchase order. Menata barang yang ada di rak. Seorang pramuniaga juga mempunyai tugas tanggung jawab untuk menata barang-barang pada rak. Dan memeriksa stok barang yang sudah minim lalu segera meminta staf gudang mengeluarkan stok barang

baru untuk ditata di rak dan mempromosikan barang dagangan.

Tugas pramuniaga dalam mempromosikan barang biasanya pada saat ada produk yang baru di keluarkan oleh perusahaan, ataupun pada saat ada promosi yang sedang diadakan oleh perusahaan maupun produk itu sendiri. Mengepak produk. Seorang pramuniaga juga bertugas dan bertanggung jawab untuk mengepak barang-barang yang akan ditata di rak. Seorang pramuniaga harus tahu betul kapan barang akan dikeluarkan untuk mengisi stok yang kosong atau menipis. Membuat laporan penjualan. Tugas wajib bagi setiap pramuniaga yaitu membuat laporan penjualan, sebab untuk kepentingan serta keuntungan bersama sebuah perusahaan tidak mungkin menginginkan kerugian, jadi karyawan bertanggung jawab

atas laporan penjualan guna menghindari perselisihan yang membuat kerugian bagi pemilik perusahaan.

Dari beberapa tugas kasir pramuniaga yang tertera di atas dapat di ambil kesimpulan bahwasannya karyawan sangat berperan aktif, bahkan menjadi wakil dari perusahaan sebab karyawan memegang tanggung jawab penuh atas perusahaan itu sendiri. Apabila terjadi perselisihan maka yang akan bertanggung jawab pertama kali adalah karyawan perusahaan. Karena yang bertugas dan bertanggung jawab atas harga yang ada di rak display adalah karyawan begitupun dengan yang ada di struk belanja, apabila karyawan perusahaan lupa atau lalai akan mengganti harga yang ada di rak display maka konsumen berhak meminta pertanggung jawaban atas

kelalaian karyawan perusahaan tersebut. Sehingga tidak terulang kembali hal yang sama yang dapat menimbulkan kerugian baik pada konsumen maupun perusahaan itu sendiri.

Selisih harga pernah dialami oleh Putri ketika berbelanja di swalayan yang terletak di Jalan Gatot Subroto No. 288, Kota Medan. Ia bercerita ketika membeli stok bulanan, ia terkejut saat tiba di kasir karena total belanjannya lebih banyak dari yang ia perhitungkan. Setelah dicek ternyata ada beberapa produk yang harganya berbeda dengan yang tertera di rak display. Namun Putri memilih pasrah karena ia tidak ingin memperpanjang masalah tentang selisih harga. **(Wawancara dengan Putri, Konsumen Brastagi Supermarket)** Kejadian serupa juga dialami oleh

Nanang ketika ia pergi berbelanja dengan sang istri. Ia juga sempat mengajukan keluhan kepada kasir yang melayaninya. Namun sang kasir hanya meminta maaf dan beralasan jika harga yang tertera di rak belum sempat diganti oleh pegawai lainnya dengan harga yang baru.

(Wawancara dengan Putri, Konsumen Brastagi Supermarket)

Pelaku usaha memiliki tanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan

perundangundangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Ketentuan tersebut tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Dapat diambil contoh dari kesalahan yang terjadi pada PT. Indomarco Prismatama, dimana Direktur Pemasarannya siap bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan di perusahaannya yang merugikan para konsumennya seperti yang sering terjadi yaitu perbedaan harga antara di rak display dengan struk kasir.

PT. Indomarco memberikan

tanggung jawabnya dengan cara apabila konsumennya menemukan harga yang berbeda antara di rak display dengan struk kasir maka PT. Indomarco akan memberikan harga yang paling murah di antara keduanya. Hal tersebut dilakukan guna memberikan kenyamanan bagi para konsumen dan tidak mengambil hak-hak konsumen serta tidak ada yang dirugikan antara konsumen dan perusahaan, dimana aturan tersebut juga tertuang dalam SOP (*Standart Operating Procedure*) perusahaan PT. Indomarco. Dari pengalaman serta aturan yang dibuat oleh PT. Indomarco dapat dijadikan contoh bagi swalayan-swalayan lain khususnya Ria Swalayan yang sering terjadi kesalahan serupa dimana harga di rak display dengan struk kasir berbeda, apabila hal tersebut terus menerus di biarkan maka konsumen

tidak akan lagi mempercayai jasa perusahaan serta akan memberikan efek buruk bahkan kerugian bagi perusahaan itu sendiri. **(Laily Indrianingsih, Et Al. 2021)**

Para pelaku usaha tentu saja memiliki suatu tanggung jawab yang diatur dalam undang-undang. 26 Berdasar pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan usahanya, yaitu antara lain:

- 5) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atas diperdagangkan.
- 6) Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 7) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 8) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan pada penjelasan diatas, produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggung jawaban pelaku usaha. Namun tanggung jawab pelaku usaha pada poin 1 meliputi ganti kerugian atas kerusakan, ganti juga kerugian atas pencemaran, dan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen yang diakibatkan oleh mengonsumsi

barang atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.

F. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Perbedaan Harga Antara Di Rak *Display* Dengan Struk Kasir

Perlindungan konsumen berdasar pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 3 Ayat 4 memiliki tujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. Perlindungan hukum kepada konsumen dimaksudkan agar konsumen memiliki kepastian hukum dalam menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha yang merugikan konsumen tersebut.

Perlindungan hukum paling

umum dapat didefinisikan sebagai suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat tertulis maupun tidak tertulis, dapat diartikan bahwasannya perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum yang dimana hukum memiliki konsep yang dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Dijelaskan dalam Pasal 4 huruf b UU No. 8-1999 bahwa salah satu hak konsumen yaitu hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai nilai tukar serta kondisi dan jaminan yang sesuai. **(Norma Sari dan Muhammad Nur, 2018)**

Dalam hal ini konsumen memiliki hak-hak yang tidak boleh terlupakan yaitu memiliki hak untuk mendapatkan kenyamanan,

mendapatkan informasi yang benar, mempunyai hak untuk didengar, memiliki hak untuk dilayani dengan jujur oleh pelaku usaha, mendapatkan pendidikan, mendapatkan hak ganti rugi, dan dan hak-hak lainnya yang sudah diatur dalam UU No. 8-1999. Dengan adanya peraturan perundnagan tersebut dapat diharapkan memberikan perlindungan bagi konsumen dalam dunia perdagangan, guna untuk peningkatan kesejahteraan, terciptanya harkat dan martabat konsumen, dan dapat membuka akses informasi mengenai barang, sehingga pelaku usaha dapat bersikap jujur dan bertanggungjawab dalam hal melakukan kegiatan usaha perdagangan. Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/MDag/Per/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang Dan

Tarif Jasa Yang Diperdagangkan yaitu menyebutkan bahwa pelaku usaha dalam hal memperdagangkan barang secara eceran dan/atau jasa kepada konsumen wajib mencantumkan harga barang atau tarif jasa secara jelas, mudah dibaca, dan mudah dilihat.

Hal ini diatur dalam Pasal 2 ayat (1) Permendag No. 35-2013. Dijelaskan juga bagi pelaku usaha untuk menempatkan harga barang yaitu terdapat pada Pasal 3 ayat (1) Permendag No. 35-2013 yaitu harga barang harus diletakkan atau ditepelkan pada barang atau kemasan, kemudian disertakan dan/atau diletakkan di tempat dekat barang tersebut dan dilengkapi dengan jumlah satuan atau jumlah tertentu. Berdasarkan ketentuan Pasal 9 ayat (1) Permendag No. 35-2013, apabila pelaku usaha memperdagangkan

barang secara eceran tetapi tidak mencantumkan harga barang secara jelas, mudah dibaca dan mudah dilihat atau tidak menetapkan harga barang dengan rupiah, maka pelaku usaha tersebut dapat dikenakan sanksi administratif berupa pencabutan izin usaha di bidang perdagangan oleh pejabat yang berwenang. Pencabutan izin usaha di bidang perdagangan tersebut dilakukan setelah diberikan peringatan secara tertulis sebanyak 3 (tiga) kali dalam tenggang waktu masing-masing peringatan paling lama 1 (satu) bulan.

Mitra Swalayan merupakan swalayan yang menjual berbagai kebutuhan pokok yang dibutuhkan oleh konsumen. Barang yang dijual oleh Mitra Swalayan antara lain sembako, pakaian, aksesoris wanita, peralatan make up, produk-produk UMKM, hingga berbagai produk

makanan baik berbentuk beku (frozen) hingga yang sudah matang. Mitra Swalayan juga menjual berbagai produk alat rumah tangga dengan kualitas baik dan dengan harga yang terjangkau. Berbagai produk yang dijual oleh pihak Mitra Swalayan disajikan dengan konsep modern sehingga konsumen dapat memilih sendiri dan melayani dirinya sendiri dengan melihat barang-barang yang di display diatas rak.

Kasus selisih harga antara label dan mesin kasir jarang terjadi di Mitra Swalayan atau supermarket. Alasan terjadinya kasus selisih harga yang terjadi di beberapa supermarket antara lain: **(Rosdiana, and Chi Chi Nurhalizah, 2017)**

7) Karyawan yang bertugas memantau perubahan harga secara berkala teralihkan perhatiannya dengan

pekerjaan lain sehingga lupa untuk mengganti label harga.

8) Kurang nya jumlah karyawan yang bertugas saat shift terjadinya perubahan harga sehingga membuat proses pembenahan label harga mejadi terhambat.

9) konsumen membeli barang saat terjadinya proses pembaharuan harga yang dilakukan oleh karyawan sehingga pada saat konsumen mengambil barang tersebut masih memakai label harga yang lama sedangkan karyawan yang bertugas mengganti label harga baru masih dalam proses perjalanan untuk mengganti.

10) Hilangnya label harga yang ditempel di rak display

barang yang diakibatkan oleh konsumen yang melihat harga namun lupa untuk mengembalikan label tersebut.

11) Karyawan yang berada di toko lupa untuk melakukan perubahan harga, hal ini tergolong sangat jarang sebab apabila terdapat pemberitahuan perubahan harga barang maka setiap toko yang menerima perubahan harga tersebut akan langsung melakukan pencetakan label baru dan dipasang pada tanggal perubahan harga barang.

12) Konsumen salah dalam membaca dan memahami label harga yang tertera pada rak display barang.

Maka dari itu Terkait perbedaan antara harga barang yang dicantumkan dengan harga atau tarif yang dikenakan pada saat pembayaran, berdasarkan ketentuan Pasal 7 ayat (2) Permendag No. 35-2013 adalah harga atau tarif yang terendah. Selanjutnya jika mengacu pada UU No. 8-1999, apabila perbedaan harga itu dapat dibuktikan, maka pelaku usaha minimarket dan supermarket dapat dikualifikasikan telah melanggar Pasal 8 ayat (1) huruf (f) UU No. 8-1999 yang mengatur bahwa, pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

Ancaman sanksinya pidana

penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah). Dalam hal ini menurut Pasal 5 UU No. 8-1999 yang menjelaskan bahwa konsumen sebelum membeli suatu barang juga berkewajiban untuk membaca dan mengikuti petunjuk informasi serta prosedur yang sudah tertera di rak display demi keamanan dan keselamatan. **(Yudha Sri Wulandari, 2018)**

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kasus selisih harga sering dianggap kurang penting oleh sebagian besar pelaku usaha. Namun hal ini tentu saja sangat merugikan konsumen dan tentu saja melanggar Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

khususnya pada Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana pada pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang konsumen atau pembeli properti memiliki hak antara lain kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi produk maupun jasa serta memilihnya sesuai dengan nilai tukar dan kondisi sesuai perjanjian. Serta pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan usahanya tersebut. Hak-Hak Konsumen pada Undang-

Undang Perlindungan

Konsumen ialah konsumen berhak memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi barang yang dijanjikan. Hak konsumen tersebut tentu saja tidak terpenuhi apabila konsumen dipaksa menerima selisih harga antara mesin kasir dan label harga yang dilihat oleh konsumen pada rak barang. Sebab kesepakatan harga antara konsumen dan penjual pada supermarket adalah pada saat konsumen melihat label harga pada rak barang yang dijual, bukan harga pada mesin kasir pada saat akan melakukan pembayaran.

2. Pelaku usaha memiliki

tanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan

kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Ketentuan tersebut tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

3. Terkait perbedaan antara harga barang yang dicantumkan dengan harga atau tarif yang dikenakan pada saat pembayaran, berdasarkan ketentuan Pasal 7 ayat (2) Permendag No. 35-2013, maka yang berlaku adalah harga atau tarif yang terendah. Selanjutnya jika mengacu pada UU No. 8-1999, apabila perbedaan

harga itu dapat dibuktikan, maka pelaku usaha minimarket dan supermarket dapat dikualifikasikan telah melanggar Pasal 8 ayat (1) huruf (f) UU No. 8-1999 yang mengatur bahwa, pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Ancaman sanksinya pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah). Dalam hal ini menurut Pasal 5 UU No. 8-

1999 yang menjelaskan bahwa konsumen sebelum membeli suatu barang juga berkewajiban untuk membaca dan mengikuti petunjuk informasi serta prosedur yang sudah tertera di rak display demi keamanan dan keselamatan, hal ini biasanya dilalaikan oleh konsumen untuk mengecek informasi.

B. Saran

1. Hak-hak yang diterima oleh konsumen sudah optimal dan sudah sesuai dengan Undang-undang dan juga SOP dari tiap Supermarket yang ada
2. Tanggung jawab pihak supermarket kedepannya diharapkan bisa lebih dioptimalkan sehingga

mampu memberikan kepuasan terhadap konsumen yang dalam hal ini sudah dirugikan dalam transaksi jual beli yang dilakukan. Pihak swalayan juga harus terus mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar tidak menimbulkan kasus kelalaian seperti ini lagi.

3. pelaku usaha seharusnya lebih berhati-hati serta lebih teliti dalam pencantuman harga pada label harus sama dengan harga yang ada pada sistem mesin kasir agar kasus selisih harga antara label dan mesin kasir dapat diminimalkan dan tidak merugikan hak-hak konsumen.

Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adrian Sutedi, *“Tanggung Jawab Produk dalam Perlindungan Konsumen,”* Ctk. Pertama, Bogor. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Adrianus Meliala, 1993, *“Praktis Bisnis Curang,”* Ctk. Pertama, Jakarta. Pustaka Sinar Harapan.
- Az Nasution, 2015. *“Konsumen dan Hukum”*, Jakarta. Pustaka Sinar Harapan.
- Burhanuddin, 2011, *“Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal,”* Ctk. Pertama, Malang. UIN-Maliki Press.
- C.S.T. Kansil, 1989, *“Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia,”* Balai Pustaka, Jakarta.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti dalam Sri Redjeki Hartono, 2008. *“Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen”*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008. *“Hukum Perlindungan Konsumen”*, Jakarta: Sinar Grafika.
- CST Kansil. 2010. *“Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia.”* Jakarta. Balai Pustaka.
- Eli Wuria Dewi, 2015. *“Hukum Perlindungan Konsumen,”* Ctk. Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Husni Syawali. 2008. *“Hukum Perlindungan Konsumen”*. Bandung: Mandar Maju

- Ida Hanifah, dkk, 2018, "*Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*". Medan: CV PustakaPrima.
- Janus Sidabalok, 2006. "*Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*", Cetakan ke-1, Bandung. PT. Citra Aditya Bakti.
- M. Syamsyudin, 2007. "*Operasional Penelitian Hukum*", Jakarta. Raja Grafindo.
- Muchsin. 2013. "*Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia.*" Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Philipus M. Hadjon, 2011. "*Pengantar Hukum Administrasi Indonesia,*" yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Satjipto Rahardjo, 2000. "*Ilmu Hukum,*" Bandung. PT. Citra Aditya Bakti.
- Shidarta, 2006. "*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*" edisi Revisi 2006, Gramedia Widiasarana, Jakarta.
- Sudikno Mertokusumo, 1996. "*Mengenal Hukum Suatu Pengantar*", Yogyakarta. Liberty.
- Sutrisno dan Kusmawan Ruswandi, 2007. "*Modul Menata Produk*", Sukabumi: Ghalia Indonesia, Cet. ke-2, Ed. Revisi.
- Tampil Anshari Siregar, 2005. "*Metedologi Penelitian Hukum Penulisan Skripsi*", Medan: Pusataka Bangsa Press.
- Zulham, 2013. "*Hukum Perlindungan Konsumen,*"

Ctk. Pertama, Kharisma Putra
Utama, Jakarta.

**B. Artikel, Makalah, Jurnal dan
Karya Ilmiah**

A.A. Sagung Agung Sintia Maharani
and I Ketut Markeling,
“Akibat Hukum Terhadap
Perbedaan Harga Barang
Pada Label (Price Tag) Dan
Harga Kasir”, Kertha
Semaya, Vol. 2 No. 5, 2014,
hlm 2,
[https://ojs.unud.ac.id/index.p
hp/kerthasemaya/article/view/
39975](https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/39975).

Anak Agung Ngurah Bagus Kresna
Cahya Putera and I Wayan
Parsa, 2020, “Tanggung
Jawab Pelaku Usaha
Terhadap Kerugian
Konsumen Akibat Perbedaan
Harga Barang Pada Label
Dan Harga Kasir”, Kertha

Semaya, Vol. 8 No. 2.

Eka Wijaya, 2021. “*Perlindungan
Hukum Terhadap Konsumen
Yang Mengalami Perbedaan
Harga Antara Label Harga
Dan Kasir Swalayan Di
Kabupaten Banyuwangi
Berdasar Undang-Undang
Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen*”.
Dalam Skripsi Ilmu Hukum
Universitas 17 Agustus 1945
Banyuwangi. Hlm. 21.

I Kadek Adi Suhardiyana dan
A.A.Ketut Sukranatha,
“*Perlindungan Hukum
Terhadap Konsumen Terkait
Ketidakjujuran Karyawan
Pada Struk Belanja*”, Kertha
Semaya, Vol. 5 No. 2, 2017,
hlm 6,
[https://ocs.unud.ac.id/index.p
hp/kerthasemaya/article/view/](https://ocs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/)

- 44147.
- Laily Indrianingsih, Et Al. 2021. *“Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Pada Rak Barang Dengan Struk Kasir Di Ria Swalayan Mojosari”* Jurnal Ilmu Hukum. Volume 17 Nomor 2. Hlm. 237.
- Norma Sari dan Muhammad Nur, *“Pelatihan Perlindungan Konsumen Terkait Perbedaan Harga Pada Display Dan Kasir Bagi Pimpinan Cabang Nasyiatul Aisyiyah Umbulharjo Yogyakarta,”* 2018, <http://semnasppm.uad.ac.id/wp-content/uploads/38-Norma-Sari-semnasppm2018-Hal-236-243.pdf>.
- Nurhalis, *“Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”*, Jurnal IUS, Vol. 3 No. 9, 2015.
- Rosdiana dan Chi Chi Nurhalizah, *“Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pembelian Produk Supermarket Yang Tidak Sesuai Dengan Label Harga Promosi Di Kota Balikpapan”*, Jurnal De Jure, Vol. 9 No. 2, 2017.
- Ryan Adhyatma Cakrawibawa and Kholis Roisah, *“The Consumer Protection Issues Toward the Trademark Circulation of the Counterfeit Health Products”*, Law Reform, Vol. 15 No. 1, 2019, hlm 2.
- Setiono. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program

- Pascasarjana Universitas
Sebelas Maret. 2014. hlm. 3.
- Shavira Andriasari, Rinitami
Njatrijani, dan Bambang Eko
Turisno, “*Perlindungan
Konsumen Terhadap Selisih
Harga Pada Rak Dengan
Struk Kasir Di Indomaret
Semarang*” *Diponegoro Law
Journal*, Vol. 8 No. 4, 2019.
- Sri Wahyuni, “*Penggunaan Label
Harga Yang Tidak Sesuai
Dengan Real Harga Dalam
Perspektif Hukum Ekonomi
Syariah (Studi Kasus Di Multi
Mart Desa Simbarwaringin
Kecamatan Trimurjo
Kabupaten Lampung
Tengah)*” (Institut Agama
Islam Negeri (IAIN) Metro,
2020).
- Yudha Sri Wulandari, “*Perlindungan
Hukum Bagi Konsumen
Terhadap Transaksi Jual Beli
E-Commerce*”, *AJUDIKASI :
Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2
No. 2, 2018, hlm 204.
- C. Peraturan Perundang-
undangan**
- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999
tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan menteri perdagangan No.
35/M-DAG/PER/7/2013 Tahun
2013 Tentang Harga Barang
dan Tarif Jasa yang
Diperdagangkan
- E. Internet**
- Masum Sagivile, “Display Produk”,
artikel diakses pada 01 April
2023 dari
<http://displayprdku.blogspot.com/2012/11/>.
- Rajarak.co.id, “*Rak display adalah
diagram yang menampilkan
cara mendisplay produk*”,

artikel diakses pada 23
September 2023 dari
<https://www.rajarak.co.id/2023/09/r>

[ak-display-adalah-diagram-yang-](#)
[menampilkan-cara-mendisplay-](#)
[produk.html.](#)