

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA INDOMARET TERHADAP
KONSUMEN YANG MENGALAMI PERBEDAAN NILAI ANTARA
LEBEL HARGA BARANG DAN KASIR BERDASARKAN UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Sintuwu Maroso Poso**

Di Susun Oleh :

Novita Sari R

NPM: 92011403161021



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO
POSO
2024**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
ABSTRAK SKRIPSI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORITIS/TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	9
B. Konsumen.....	15
C. Pelaku Usaha.....	19
D. Barang	23
E. Harga.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Metode Pendekatan Masalah.....	35
B. Sumber-sumber Penelitian.....	35
C. Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Bahan-bahan Hukum.....	36

D. Metode Analisis Masalah.....	37
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Perlindungan Hukum Konsumen yang mengalami kerugian akibat selisih harga barang antara label dan kasir.....	39
B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Indomaret Terhadap Konsumen Yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Yang Dialami Konsumen.....	41
BAB V PENUTUP.....	47
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50

ABSTRAK SKRIPSI

Novita Sari R. NPM: 92011403161021, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Indomaret Terhadap Konsumen yang Mengalami Perbedaan Nilai Antara Label Harga Barang Dan Kasir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen. Dibimbing oleh Verry Korua, dan Dr. Abdul Haris

Kata Kunci: Selisih harga, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan hukum konsumen, tanggung jawab pelaku usaha.

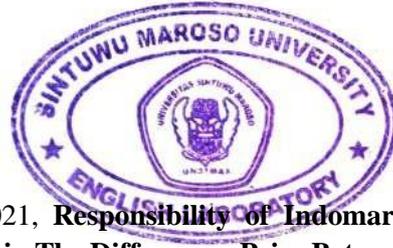
Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha menjadi lebih kompleks dengan pertumbuhan ekonomi dan perdagangan global, sehingga konsumen memerlukan jaminan kualitas dan perlindungan dari praktik bisnis merugikan. Teknologi dan internet menambah tantangan baru terkait keamanan data dan bisnis online. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Namun, kasus ketidaksesuaian harga di supermarket menunjukkan kurangnya pengawasan, menekankan perlunya transparansi dan kontrol yang lebih baik untuk melindungi hak-hak konsumen dan menjaga kepercayaan masyarakat.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1. Bagaimana perlindungan hukum konsumen yang mengalami kerugian akibat selisih harga barang antara label dan kasir ? . 2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami perbedaan harga antara label harga dan kasir yang dialami konsumen ? Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penyusunan dan penulisan ini adalah ingin memahami perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat selisih harga barang antara label dan kasir serta ingin mengetahui tanggung jawab pelaku usaha indomaret terhadap konsumen yang mengalami perbedaan harga antara label harga dan kasir yang dialami konsumen

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif, pendekatan yang digunakan didalam penelitian ini adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan melakukan observasi langsung.

Kasus selisih harga antara label dan mesin kasir terjadi jarang di indomaret, dan biasanya disebabkan oleh perubahan harga yang belum diproses dengan baik atau kesalahan pelanggan dalam membaca label harga. Tanggung jawab indomaret termasuk memastikan kesesuaian harga antara label dan kasir, memberikan penjelasan dan koreksi jika terjadi perbedaan, serta memberikan kompensasi jika diperlukan.

ABSTRACT



Novita Sari R. NPM: 92011403161021, **Responsibility of Indomaret Business Actors Towards Consumers in The Differences Price Between the Price Label of Goods and the Cashier Based on Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection.** Supervised by Verry Korua, and Abdul Haris.

Keywords: price difference, consumer protection law, consumer legal protection, responsibility of business actors.

Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection affirms consumer rights and obligations of business actors. However, cases of price discrepancies in supermarkets show a lack of supervision, emphasizing the need for better transparency and control to protect consumer rights and maintain public trust. The formulation of the problem in this study is: 1. How is the legal protection for consumers who experience losses due to the difference in price of goods between the label and the cashier? . 2. How is the responsibility of business actors towards consumers who experience price differences between the price label and the cashier experienced by consumers? The objectives to find out the legal protection for consumers who experience losses due to the difference in price of goods between the label and the cashier and to find out the responsibility of Indomaret business actors towards consumers who experience a price difference between the price tag and the cashier. This study uses a normative legal research method, the approach used in this study is the statute approach and conducting direct observation. Cases of price differences between the label and the cashier rarely occur at Indomaret, and are usually caused by price changes that have not been processed properly or customer errors in reading the price label. Indomaret's responsibilities include ensuring that the price matches the label and the cashier, providing explanations and corrections if there are differences, and providing compensation if necessary.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perubahan zaman di Indonesia sejak masa awal kemerdekaan hingga saat ini telah menghasilkan kemajuan yang signifikan, terutama dalam bidang ilmu teknologi, sosial, budaya, ekonomi, dan hukum. Kemajuan ini membawa dampak positif bagi masyarakat dengan memudahkan akses kebutuhan mereka. Namun, pertumbuhan yang cepat juga membawa sejumlah masalah bagi kehidupan masyarakat, termasuk masalah perlindungan konsumen.

perlindungan konsumen melibatkan evolusi hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, serta meningkatnya kompleksitas ekonomi dan perdagangan. Pada awalnya, hubungan antara konsumen dan pelaku usaha cenderung tidak seimbang, dengan pelaku usaha memiliki keunggulan informasi dan kekuatan negosiasi yang lebih besar. Ini sering kali mengakibatkan konsumen rentan terhadap praktik bisnis yang tidak adil atau bahkan menyesatkan.

Seiring dengan perkembangan ekonomi dan munculnya perdagangan global, kebutuhan akan perlindungan konsumen semakin mendesak. Masyarakat menginginkan jaminan atas kualitas barang dan jasa yang mereka beli, serta perlindungan terhadap praktik bisnis yang merugikan. Dalam konteks tersebut, pemerintah dan lembaga internasional mulai mengadopsi undang-undang dan regulasi untuk melindungi konsumen.

Selain itu, peran teknologi dan internet dalam perdagangan telah menciptakan tantangan baru dalam perlindungan konsumen, seperti keamanan data pribadi dan

praktik bisnis online yang tidak jelas. Sebagai respons terhadap dinamika ini, upaya perlindungan konsumen terus berkembang, dengan fokus pada transparansi, tanggung jawab sosial perusahaan, dan hak-hak konsumen yang lebih luas. Dengan demikian, latar belakang perlindungan konsumen mencerminkan perubahan dalam hubungan ekonomi dan kebutuhan masyarakat akan keadilan dan keamanan dalam transaksi bisnis.

Perlindungan konsumen merupakan isu penting bagi individu maupun masyarakat secara luas, karena mereka tidak bisa menghindar dari kegiatan konsumtif barang dan jasa. Perlindungan ini sangat dibutuhkan untuk melindungi konsumen di mana pun mereka berada dan memastikan kegiatan konsumtif mereka dilakukan dengan aman.

Menurut Shidarta dalam bukunya hukum perlindungan konsumen Indonesia memberikan pengertian tentang globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang atau jasa yang ditawarkan baik dari produksi dalam negeri maupun luar negeri (2000:200).

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang dilakukan untuk memastikan kepastian hukum bagi konsumen, yang pada dasarnya adalah masyarakat itu sendiri. Pemerintah menunjukkan kepedulian terhadap hal ini dengan menghasilkan aturan hukum yang bertujuan untuk menjamin dan melindungi konsumen dari segala potensi kerugian. Tujuan dari perlindungan ini adalah untuk mendorong para pengusaha agar bertindak secara bertanggung jawab dan menghormati martabat konsumen, sehingga hak-hak mereka tetap terlindungi dan dijamin oleh hukum. Dengan memastikan bahwa hak-hak konsumen terpenuhi,

setiap konsumen dapat berperan sebagai kontrol sosial bagi para pengusaha, membantu mereka menjaga rasa tanggung jawab terhadap usaha yang mereka jalankan.

Undang-Undang tahun 1945 tentang perlindungan konsumen merupakan dasar hukum yang menetapkan hak-hak dan kewajiban konsumen serta memberikan pedoman bagi pelaku usaha dalam memperlakukan konsumen. Meskipun tidak ada Undang-Undang khusus pada tahun 1945 yang secara eksplisit membahas perlindungan konsumen seperti yang kita kenal sekarang, beberapa undang-undang pada masa itu memberikan dasar perlindungan bagi konsumen, terutama dalam hal-hal seperti kualitas barang dan jasa, serta praktik perdagangan yang adil. Dalam konteks modern, regulasi perlindungan konsumen lebih sering diatur dalam undang-undang yang lebih baru dan khusus seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang terbaru.

Konsumen juga memiliki hak-hak konsumen yang termaksud salah satu jenis Hak Asasi Manusi (HAM) yang harus dilindungi. Tidak hanya dilindungi oleh oknum nasional saja, tetapi juga HAM telah sudah menjadi perhatian dunia internasional dalam penegakannya. Negara Indonesia adalah negara hukum sebagaimana yang dinyatakan dalam Undang-Undang 1945 Pasal 1 ayat (3). Dalam sebuah negara hukum menjamin adanya perlindungan terhadap hak asasi manusia dengan penegakannya melalui proses yang adil.

Perlindungan terhadap hak asasi manusia tersebut dimaksud untuk memberikan penghormatan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia sebagai ciri penting dalam sebuah negara hukum yang demokratis. Apabila didalam suatu negara hukum hak-hak asasi manusia terabaikan atau dilanggar dengan sengaja,

serta penagakannya juga tidak sesuai diatasi secara adil, maka negara tersebut tidak akan dapat disebut sebagai negara yang sesungguhnya.

Pada tanggal 20 April 1999, diundangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang mengatur mengenai kewajiban para pelaku usaha, hak-hak konsumen, serta bentuk perlindungan konsumen. Namun, undang-undang ini mulai berlaku satu tahun setelah diundangkan, tepatnya pada tanggal 20 April 2000.

Diharapkan bahwa dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen di Indonesia akan mendapat perhatian yang lebih serius. Didalam pasal 2 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Pasal 8 ayat (2) undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pasal ini menyatakan bahwa setiap barang dan/atau jasa yang ditawarkan atau diperdagangkan harus disertai dengan informasi yang jelas, benar, dan tidak menyesatkan mengenai identitas barang dan/atau jasa, termaksud harga, kualitas, kuantitas, komposisi, serta syarat-syarat penggunaannya.

Husni dalam bukunya perlindungan konsumen memberikan pengertian bahwa mewujudkan perlindungan konsumen berarti mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang saling terkait dan bergantung antara konsumen dan pelaku usaha (2008:7).

Dalam konsideran huruf D Undang-Undang Perlindungan Konsumen, keberadaan peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan mampu

memberikan perlindungan kepada konsumen dengan meningkatkan kesejahteraan, martabat, dan harkat konsumen. Selain itu, juga diharapkan dapat memberikan akses informasi tentang barang dan jasa bagi konsumen, serta mendorong pelaku usaha untuk bertindak jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Pasal 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa para pelaku usaha yang menawarkan barang dan/atau jasa yang akan diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan, atau membuat pernyataan yang tidak benar mengenai :

- a. Harga atau tarif suatu barang/jasa
- b. Kegunaan suatu barang/jasa
- c. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak, atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa
- d. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan
- e. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa

Sangat penting bagi pelaku usaha untuk memberikan informasi yang akurat tentang kondisi barang yang dijual kepada masyarakat, termasuk harga yang akan dibayarkan oleh konsumen yang hendak membeli barang tersebut.

Saat ini, masyarakat memiliki beragam kemudahan untuk memenuhi kebutuhan hidup, baik dari pasar tradisional maupun supermarket. Supermarket memiliki keunggulan dalam penataan barang yang rapi, pelayanan yang ramah, kebersihan, dan kejelasan harga yang ditampilkan melalui label harga. Diskon yang ditawarkan oleh supermarket juga seringkali menarik minat masyarakat untuk berbelanja di sana.

Namun demikian, indomaret juga memiliki kekurangan seperti kurangnya keramahan dalam pelayanan dan kurangnya pengawasan terhadap harga yang tertera pada label. Kesalahan pada label harga dan harga yang tercantum di mesin kasir sering terjadi, menyebabkan ketidaksesuaian harga yang dapat mengecewakan konsumen. Pada bulan Maret 2023, seorang konsumen Bernama.

Konsumen mengalami kejadian yang mengecewakan saat berbelanja di sebuah indomaret ternama di Jakarta. Ketika sedang berbelanja kebutuhan sehari-hari, Andi menemukan sekotak susu dengan label harga Rp20.000. Namun, saat berada di kasir untuk membayar, harga yang tercantum di mesin kasir adalah Rp22.000.

Indomaret segera mengajukan keluhan kepada petugas kasir mengenai perbedaan harga ini. Namun, petugas kasir hanya bisa menyarankan agar Andi melaporkan masalah tersebut ke bagian layanan pelanggan. Setelah menunggu cukup lama untuk dilayani di bagian layanan pelanggan, Andi akhirnya diberitahu bahwa harga yang berlaku adalah harga yang tercantum di mesin kasir, bukan yang tertera pada label.

Merasa dirugikan, konsumen tersebut mengingatkan bahwa sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, ia berhak mendapatkan barang dengan harga yang sesuai dengan label. Namun, pihak supermarket tidak memberikan tanggapan yang memuaskan dan hanya menawarkan untuk mengembalikan uang konsumen jika ia tidak jadi membeli susu tersebut. Kejadian ini membuat konsumen kecewa karena merasa haknya sebagai konsumen tidak dihargai.

Kasus yang dialami oleh konsumen bukanlah kasus yang jarang terjadi. Banyak konsumen lain yang juga mengalami ketidaksesuaian harga antara yang tertera di

label dan yang tercantum di mesin kasir. Hal ini menunjukkan adanya kurangnya pengawasan dan kontrol dari pihak supermarket terhadap harga barang yang dijual. Ketidakcocokan ini tidak hanya mengganggu kenyamanan konsumen tetapi juga melanggar hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terutama Pasal 4 dan Pasal 7.

Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa konsumen berhak mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan harga yang tertera pada label, bukan harga yang ditampilkan di mesin kasir saat pembayaran. Hak ini mencakup:

1. Memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
2. Memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memperlakukan konsumen secara benar dan jujur. Kasus yang dialami Andi menggambarkan pentingnya pengawasan dan transparansi harga di indomaret. Pihak supermarket perlu meningkatkan kontrol dan memastikan bahwa harga yang tertera pada label sesuai dengan harga yang tercantum di mesin kasir. Dengan demikian, hak-hak konsumen dapat terlindungi dan kepercayaan konsumen terhadap supermarket dapat terjaga.

Ketika konsumen mengalami perbedaan harga barang antara label dan kasir di sebuah supermarket, pelaku usaha bertanggung jawab untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan cara yang adil dan transparan. Mereka harus menyediakan

layanan pelanggan yang baik, termasuk memverifikasi dan menyesuaikan harga jika terjadi kesalahan labeling. Selain itu, mereka juga perlu memberikan penjelasan yang jelas kepada konsumen mengenai kebijakan harga dan prosedur yang berlaku di toko mereka. Ini adalah bagian dari tanggung jawab mereka dalam memastikan kepuasan konsumen dan membangun kepercayaan dalam hubungan bisnis.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, kajian hukum ini merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat selisih harga barang antara label dan kasir ?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha indomaret terhadap konsumen yang mengalami perbedaan harga antara label harga dan kasir yang dialami konsumen ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penyusunan dan penulisan ini adalah :

1. Ingin memahami perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat selisih harga barang antara laber dan kasir
2. Ingin mengetahui tanggung jawab pelaku usaha indomaret terhadap konsumen yang mengalami perbedaan harga antara label harga dan kasir yang dialami konsumen

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menjadi pengetahuan saya sebagai penulis tentang perlindungan hukum bagi konsumen terkait dengan perbedaan harga antara label dan mesin kasir di swalayan.
2. Dapat berguna untuk konsumen dan pelaku usaha mengenai tanggung jawab indomaret ketika terjadi perbedaan nilai antara label produk dan harga yang tertera di mesin kasir, serta bagaimana hal ini berdampak pada konsumen.
3. Dapat berguna bagi pengetahuan pemerintah agar bisa mengacu pada ketentuan yang berlaku mengenai perbedaan indomaret antara label produk dan harga yang tertera di mesin kasir
4. Untuk menjadi pengembangan bagi penelitian kedepan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan jurnal

- Ahmad, M. 2007. Yodo sutarman, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Andriasari, S., Njatrijani, R., & Turisno, B. E. 2019. Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir Di Indomaret Semarang. *Diponegoro Law Journal*, 8(4), 2734-2749.
- Amstrong, G. 2012. Philip, kotler. Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih bahasa Alexalnder Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Andriasari, S., Njatrijani, R., & Turisno, B. E. 2019. Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir Di Indomaret Semarang. *Diponegoro Law Journal*, 8(4), 2734-2749.
- Husni Syawali.2008. Hukum Perlindungan Konsumen. Bandung: Mandar Maju
- Kristiyanti, C. T. S. 2008. Hukum Perlindungan Konsumen, PT. *Sinar Grafika, Jakarta.*
- Marius P. Angipora. 2002. Dasar-dasar Pemasaran, Cetakan ke 2.Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Muslimin, S., Zainab, Z., & Jafar, W. 2020. Konsep Penetapan Harga Dalam Perspektif Islam. *Jurnal Al-Azhar Ekonomi Islam* , 1-11.
- Ramdani, R., & Fatahillah, IA (2022). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MINIMARKET YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT KESALAHAN PENCANTUMAN HARGA BARANG. *VARIA HUKUM* , 4 (2), 94-106.
- Shidarta. 2000. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia.Jakarta: Grasindo.

Peraturan Menteri perdagangan Nomor 35/M-DAG/PER/7/ tahun 2013 Tentang
Percantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang diperdagangkan