

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PERBEDAAN HARGA PADA RAK
BARANG DENGAN STRUK KASIR DI RIA SWALAYAN MOJOSARI**
Laily Indrianingsih¹, Evi Nur Saputri², Rembulan Ratnasari³

Abstract

The purpose of this study is to determine the form of responsibility of business actors to consumers who are harmed because the prices of goods listed on the goods display rack are different from those on the cashier's receipt. The method used in this research is empirical juridical. The technique of this research approach is a qualitative approach by emphasizing aspects in depth (in depth analysis) on a problem. The data collection technique in this research is by conducting interviews aimed at consumers of Ria Swalayan Mojokari. The existence of supermarkets adds to the satisfaction of consumers in shopping because of its advantages compared to traditional markets. But behind these advantages, self-service also has several disadvantages, one of which is the difference in the price listed on the display rack with the price to be paid at the cashier. This is of course detrimental to consumers, because the consumer does not get certainty on the price of an item. Therefore, there is a need for regulation regarding this matter to protect consumer rights which have been 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 how consumer rights are regulated in the Consumer Protection Act.

Keywords: consumer; price; responsibility

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan karena harga barang yang tertera di rak *display* barang berbeda dengan yang ada di struk kasir. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu yuridis empiris. teknik pendekatan penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan menekankan aspek secara mendalam (*in depth analysis*) pada suatu persoalan. Teknik pengambilan data pada penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara yang ditujukan kepada konsumen Ria Swalayan Mojokari. Adanya swalayan menambah kepuasan para konsumen dalam berbelanja karena kelebihanannya dibandingkan pasar tradisional. Namun dibalik kelebihanannya tersebut swalayan juga memiliki beberapa kekurangan yang salah satunya adalah adanya perbedaan harga yang tertera pada rak *display* dengan harga yang harus dibayar di kasir. Hal ini tentu saja merugikan konsumen, karena pihak konsumen tidak memperoleh kepastian atas harga suatu barang tersebut. Oleh karena itu perlu adanya pengaturan mengenai hal ini 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: harga; konsumen; tanggung jawab

Pendahuluan

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

¹ Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Jl. Semolowaru No. 45, Surabaya, 60118, Indonesia | lailyindrianingsih@gmail.com.

² Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Jl. Semolowaru No. 45, Surabaya, 60118, Indonesia | evisaputri769@gmail.com.

³ Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Jl. Semolowaru No. 45, Surabaya, 60118, Indonesia | rembulan.1903@gmail.com.

konsumen atau pembeli.⁴ Dengan 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.⁵ 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.⁶ 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.

⁴ 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, hlm 2, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/56633>.

⁵ 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, hlm 44, <https://jurnal.law.uniba-bpn.ac.id/index.php/jurnaldejure/article/view/25>.

⁶ 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), https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/2360/1/SRI_WAHYUNI_1502090097_HESY - Perpustakaan IAIN Metro.pdf.

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. Dalam hal ini akan timbul pertanyaan mengenai bagaimana perlindungan hukum yang diberikan oleh pelaku usaha bagi konsumen mengenai perbedaan harga tersebut dan bagaimana tanggung jawab dari pihak Ria Swalayan terhadap perbedaan harga pada rak dengan struk di kasir.

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.⁷ 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.⁸

Perbandingan penelitian pertama dimana faktor penyebab terjadinya perbedaan harga barang pada label dan harga kasir adalah kelalaian dari pramuniaga atau karyawan toko, faktor kemalasan pramuniaga atau karyawan toko, data harga barang yang bermasalah dari pusat, kebijakan perusahaan yang kurang berpihak pada keterbatasan pramuniaga atau

⁷ 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, hlm 2736, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/27780>.

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

karyawan toko serta timbulnya kecurangan dari pihak toko.⁹ Penelitian kedua memaparkan penyebab terjadinya selisih harga pada label harga dengan pembayaran di kasir disebabkan oleh kelalaian pegawai dalam menempelkan harga terbaru yang telah dicetak pada produk, kesalahan pegawai dalam menggantikan harga barang yang lama dengan harga barang terbaru yang sudah tercetak, serta data harga barang bermasalah dari kantor.¹⁰ Penelitian ketiga, alasan utama pihak swalayan memang tidak mencantumkan label harga pada semua produk yang dijual dikarenakan tidak stabilnya harga suatu produk yang dijual, apabila telah dilabelkan harga maka bila barang tersebut harganya suatu waktu akan naik maka pihak swalayan diharuskan untuk mengganti label harga tersebut sesuai dengan harga pasar.¹¹

Berdasarkan jumlah penelitian yang masih relevan temanya dengan penelitian ini maka peneliti merumuskan satu rumusan masalah bentuk tanggung jawab Ria Swalayan terhadap selisih harga pada rak display dengan harga di kasir yang menyebabkan kerugian bagi konsumen.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris dan data yang digunakan adalah sumber data primer yang diperoleh dari lapangan. Yuridis artinya penulis mengacu pada prosedur, konsep, tata kerja yang berdasarkan pada perundang-undangan. Sedangkan empiris yaitu penulis melihat ke dalam peraturan perundang-undangan yang akan diverifikasikan ke dalam masyarakat serta instansi terkait dalam penelitian tersebut.¹² Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui pendekatan kualitatif dengan menekankan aspek secara mendalam pada suatu persoalan. Teknik pengambilan data pada penelitian ini yaitu kualitatif dengan melakukan wawancara yang ditujukan kepada konsumen Ria Swalayan Mojosari. Teknik *sampling* yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *purposive sampling*, dimana peneliti menentukan kriteria mengenai responden mana saja yang dapat dipilih sebagai sampel. Kriteria tersebut digunakan untuk menggambarkan demografi responden.¹³

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Konsumen Dan Haknya Dalam Mengetahui Harga

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

⁹ Anak Agung Ngurah Bagus Kresna Cahya Putera dan I Wayan Parsa, Op. Cit, hlm 14.

¹⁰ Dewi Nabila Az'zhara, "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Selisih Harga Produk Pada Label Harga Dengan Pembayaran Di Kasir Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Hukum Islam" (Universitas Islam Indonesia, 2019), hlm 67.

¹¹ Amna Mariyah, "Jual Beli Produk Tanpa Label Harga Ditinjau Menurut Perspektif Bai' Mu'ātah Dan UU N0.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Pada Swalayan Gampong Kopelma Darussalam Kota Banda Aceh)" (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019), hlm 60, [https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/10493/1/Amna Mariah.pdf](https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/10493/1/Amna%20Mariah.pdf).

¹² Pia Haryati Musbahar, "Pandangan Masyarakat Terhadap Fenomena Tingginya Belis (Mahar) Perkawinan (Studi Kasus Kecamatan Borong Kabupaten Manggarai Timur, Flores Nusa Tenggara Timur)," *HIKMATINA: Jurnal Ilmiah Hukum Keluarga Islam* 1, no. 1 (2019).

¹³ Prilly Priscilia Sahetapy, Fajar Sugianto, and Tomy Michael, "Melindungi Hak Pekerja Di Era Normal Baru," *Melindungi Hak Pekerja Di Era Normal Baru*, 2020.

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.¹⁴

Dalam Hukum Internasional yang diatur di negara Eropa dimana UU No. 8-1999 memiliki sedikit penerapan terhadap deskriminasi harga terutama pada harga barang yang diperjualbelikan secara *online*. Yang akan di atur pada pengecualian CRD amandemen yang akan datang, menjelaskan bahwa mengharuskan konsumen untuk diberitahukan dimana harga dipersonalisasi berdasarkan pengambilan keputusan otomatis, dan adapun layanan yang mengarahkan perlindungan bagi konsumen seperti layanan dalam arahan pasar internal. Adapun undang-undang perlindungan data, GDPR berlaku untuk harga online praktik diskriminasi dan mengharuskan pelanggan diberi tahu tentang tujuan pemrosesan data pribadi mereka. Persetujuan adalah kemungkinan besar diperlukan sebagai dasar hukum untuk pemrosesan ini. Di mana *cookie* pelacakan digunakan, informasi juga harus diberikan di bawah *ePrivacy Directive*, dan persetujuan sekali lagi akan perlu. Pengambilan keputusan otomatis juga sering digunakan secara online diskriminasi harga, dan dalam kasus seperti itu, akan ada tambahan persyaratan informasi di bawah GDPR. Namun, masih ada berbagai macam implementasi persyaratan ini menghasilkan: kurangnya keseragaman antara situs, dan otoritas perlindungan data perlu memberikan panduan untuk memastikan bahwa transparansi yang dimaksud adalah tercapai.¹⁵

Konsumen berhak untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan jelas terkait keadaan jaminan barang dan/atau jasa; dilayani serta diperlakukan dengan benar tanpa

¹⁴ 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.

¹⁵ Alan M. Sears, "The Limits of Online Price Discrimination in Europe," *Science and Technology Law Review*, Vol 21 No. 1, 2020, hlm 44-45, <https://journals.library.columbia.edu/index.php/stlr/article/view/5761>.

adanya diskriminatif sehingga konsumen terhindar dari kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha.¹⁶

Seorang konsumen yang memakai atau mengonsumsi produk dapat memperolehnya dari pasar dengan cara membeli. Berkaitan dengan transaksi antara konsumen dan pelaku usaha terdapat beberapa hal yang dapat memicu konflik. Hal-hal yang dapat memicu konflik antara pelaku usaha dan konsumen antara lain kualitas dan kegunaan produk, harga produk, dan hak-hak konsumen setelah perjanjian. Berdasarkan hasil penelitian terkait perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga antara di rak *display* barang dengan struk kasir di Ria Swalayan Mojosari.

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 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah) sesuai dengan Pasal 62 UU No. 8-1999.¹⁷

Tanggung Jawab Perusahaan Ria Swalayan Terhadap Perbedaan Harga Di Rak *Display* Dengan Struk 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

¹⁶ 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>.

¹⁷ 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>.

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 Paramananda ketika berbelanja di swalayan yang terletak di Jalan Brawijaya No. 150-152, Petok, Tunggalpager, Kecamatan Pungging, Kabupaten Mojokerto ini. Ia bercerita ketika membeli stok bulanan, ia terkejut saat tiba di kasir karena total belanjanya 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.¹⁸ 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.¹⁹

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

¹⁸ Wawancara dengan Putri, Konsumen Ria Swalayan pada 29 Mei 2021 pukul 10.00 WIB.

¹⁹ Wawancara dengan Nanang, konsumen Ria Swalayan pada 29 Mei 2021 pukul 10.40 WIB.

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 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 yaitu Wiwik Yusuf 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. Dimana 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.

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen terkait Perbedaan Harga Antara Di Rak *Display* Barang dengan Struk Kasir

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.²⁰

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 memberikan perlindungan hak kepada para konsumen. Dan dibentuk untuk menghindari adanya kekosongan hukum.

²⁰ Norma Sari dan Muhammad Nur, "Pelatihan Perlindungan Konsumen Terkait Perbedaan Harga Pada *Display* Dan Kasir Bagi Pimpinan Cabang Nasyyatul Aisyiyah Umbulharjo Yogyakarta," 2018, <http://semnasppm.uad.ac.id/wp-content/uploads/38-Norma-Sari-semnasppm2018-Hal-236-243.pdf>.

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.

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.²¹ Dalam kasus Ria Swalayan ini, dimana konsumen sering mendapati perbedaan harga di rak *display* dengan struk kasir memang belum peneliti teliti lebih lanjut atau belum ada wawancara tersendiri dari pihak perusahaan guna mendapatkan informasi yang lebih jelas dan tidak hanya mendengarkan penjelasan dari satu pihak saja

Kesimpulan

Upaya penyelesaian masalah selisih harga pada rak *display* dengan di struk kasir oleh pihak Ria Swalayan belum berjalan dengan baik. Hal ini nampak pada bagaimana pegawai hanya bisa meminta maaf dan beralasan harga belum diganti dengan yang baru. Jika dibiarkan terus menerus maka konsumen akan kehilangan kepercayaan kepada Ria Swalayan karena pihak swalayan melanggar hak konsumen akibat dari ketidakjujuran dan pelayanannya yang kurang memuaskan. Ketika konsumen menuntut ganti rugi terhadap barang yang dibelinya, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen dengan cara pengembalian uang atau penggantian produk yang sejenis atau setara nilainya.

Daftar Pustaka

- Andriasari, Shavira, Rinitami Njatrijani, and Bambang Eko Turisno. "Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir Di Indomaret Semarang." *Diponegoro Law Journal* 8, no. 4 (2019): 2734-49.
- Az'zhara, Dewi Nabila. "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Selisih Harga Produk Pada Label Harga Dengan Pembayaran Di Kasir Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Hukum Islam." Universitas Islam Indonesia, 2019.
- Cakrawibawa, Ryan Adhyatma, and Kholis Roisah. "The Consumer Protection Issues Toward the Trademark Circulation of the Counterfeit Health Products." *Law Reform* 15, no. 1 (2019): 1-11.
- Maharani, A.A. Sagung Agung Sintia, and I Ketut Markeling. "Akibat Hukum Terhadap Perbedaan Harga Barang Pada Label (Price Tag) Dan Harga Kasir." *Kertha Semaya* 2, no. 5 (2014): 1-15.
- Mariyah, Amna. "Jual Beli Produk Tanpa Label Harga Ditinjau Menurut Perspektif Bai' Mu'ātah Dan UU N0.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Pada Swalayan Gampong Kopelma Darussalam Kota Banda Aceh)." Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019.
- Musbahar, Pia Haryati. "Pandangan Masyarakat Terhadap Fenomena Tingginya Belis (Mahar) Perkawinan (Studi Kasus Kecamatan Borong Kabupaten Manggarai Timur, Flores Nusa Tenggara Timur)." *HIKMATINA: Jurnal Ilmiah Hukum Keluarga Islam* 1, no. 1 (2019).
- Nurhalis. "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999." *Jurnal IUS* 3, no. 9 (2015): 525-42.
- Putera, Anak Agung Ngurah Bagus Kresna Cahya, and I Wayan Parsa. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Perbedaan Harga Barang Pada

²¹ Yudha Sri Wulandari, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce", *AJUDIKASI : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2 No. 2, 2018, hlm 204.

- Label Dan Harga Kasir." *Kertha Semaya* 8, no. 2 (2020): 1-17.
- 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.
- Sahetapy, Prilly Priscilia, Fajar Sugianto, and Tomy Michael. "Melindungi Hak Pekerja Di Era Normal Baru." *Melindungi Hak Pekerja Di Era Normal Baru*, 2020.
- Sari, Norma, and Muhammad Nur. "Pelatihan Perlindungan Konsumen Terkait Perbedaan Harga Pada Display Dan Kasir Bagi Pimpinan Cabang Nasyyiatul Aisyiyah Umbulharjo Yogyakarta," 2018.
- Sears, Alan M. "The Limits of Online Price Discrimination in Europe." *Science and Technology Law Review* 21, no. 1 (2020): 1-50.
- Suhardiyana, I Kadek Adi, and A.A.Ketut Sukranatha. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Ketidakjujuran Karyawan Pada Struk Belanja." *Kertha Semaya* 5, no. 2 (2017): 1-13.
- Wahyuni, Sri. "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.
- Wulandari, Yudha Sri. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce." *AJUDIKASI : Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 2 (2018): 199-210.