



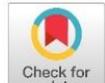
Perlindungan Konsumen Terkait Harga Barang Yang Tidak Sesuai Tertera Pada Etalase Dan Struk Belanja

Dewi Masitha¹, Theresia Louize Pesulima², Agustina Balik³

^{1,2,3} Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

 : dewimasitha7@gmail.com

 : xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx



Info Artikel

Keywords:

Consumer Protection; Price of Goods; Responsibility.

Kata Kunci:

Perlindungan Konsumen;
Harga Barang;
Tanggungjawab.

Abstract

Introduction: Consumer protection at this time cannot be separated from trading activities.

Purposes of the Research: The purpose of writing this paper is. To find out the legal protection for consumers and the responsibilities of business actors regarding inappropriate prices in storefronts and shopping receipts.

Methods of the Research: The research method used is normative juridical, with a statutory and conceptual approach. The sources of legal materials used are primary, secondary, and tertiary legal materials.

Results of the Research: The results show that legal protection for consumers is to protect consumer rights, namely the right of consumers to obtain correct, honest and clear information regarding the state of guaranteed services and goods and rights to be served and treated honestly and correctly without discrimination. Thus, it can be seen that if there is a difference between the price of the goods listed and the price or tariff charged at the time of payment, the lowest price or tariff shall prevail.

Abstrak

Latar Belakang: Perlindungan konsumen pada saat ini tidak dapat di pisahkan dari kegiatan perdagangan.

Tujuan Penelitian: Tujuan disusunnya tulisan ini adalah. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha terkait harga yang tidak sesuai di etalase dan struk belanja.

Metode Penelitian: Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan koseptual. Sumber bahan hukum yang digunakan yaitu bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

Hasil Penelitian: Hasil penulisan menunjukkan bahwa Perlindungan Hukum bagi konsumen untuk melindungi hak-hak konsumen yaitu hak konsumen mendapatkan informasi yang benar, jujur dan jelas terkait keadaan jaminan jasa dan barang dan hak dilayani dan secara diperlakuakn jujur dan benar tanpa diskriminatif. Dengan demikian dapat diketahui bahwa jika terdapat perbedaan antara harga barang yang dicantumkan dengan harga atau tarif yang dikenakan pada saat pembayaran, yang berlaku adalah harga atau tarif yang terendah.

1. Pendahuluan

Isi perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang ada keterkaitannya dengan dunia usaha yang menggelobal. Hal ini jelas terlihat secara tekstual dalam salah satu konsideran undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang dalam pertimbangan butir (c) menegaskan, bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan atau jasa yang di peroleh di pasar. Selajutnya, dalam butir (d) di tegaskan, bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabak konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan , kepedulian , kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh-kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Perlindungan konsumen pada saat ini tidak dapat di pisahkan dari kegiatan perdagangan, dalam kegiatan perdagangan di harapkan menimbulkan keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Di Indonesia saat ini perlindungan konsumen mendapat perhatian yang cukup baik karena menyangkut aturan untuk menciptakan kesejahteraan, dengan adanya keseimbangan antara produsen dan konsumen dapat menciptakan rakyat yang sejatra dan makmur.

Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat, karena di dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan produsen atau Pelaku usaha. Jika tidak adanya perlindungan yang seimbang, menyebabkan konsumen berada pada posisi lemah sehingga perlu adanya prinsip-prinsip perlindungan hukum, sehingga dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Demikian pula, untuk memudahkan pelaku usaha dan konsumen mengetahui hak dan kewajibannya.¹

. Masyarakat selaku konsumen terkadang tidak mengetahui dan memahami bahwa ada hak-haknya sebagai pemakai barang/jasa yang secara hukum dilindungi². Hubungan antara produsen dan konsumen, dimana konsumen senantiasa sebagai pihak yang lebih lemah dari pada produsen dan sudah sewajarnya mendapatkan perlindungan hukum³. Secara umum dan mendasar hubungan produsen (perusahaan penghasil barang dan jasa) dan konsumen (pemakai barang dan jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus menerus atau berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lainnya. Produsen sangat membutuhkan dan sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen tidak mungkin produsen dapat terjamin kelangsungan usahanya.⁴

¹ Marsye R Leterulu, Merry Tjoanda, and Agustina Balik, "Perlindungan Konsumen Produk Ikan Mentah Di Pasar Arumbai Mardika Ambon Terkait Ketersediaan Fasilitas Sanitasi," *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 5 (2021): 400-411.

² Sarah Selfina Kuahaty et al., "Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah," *AIWADTHU: Jurnal Pengabdian Hukum* 1, no. 2 (2021): 63-72.

³ Dominggus Pier Usmany, Sarah Selfina Kuahaty, and Theresia Louize Pesulima, "Itikad Baik Konsumen Dalam Pemanfaatan Air Bersih," *TATOHI: Jurnal Ilmiah Hukum* 1, no. 8 (2021): 784 - 792.

⁴ Husni Syawali and Neni Srimaniyati, *Perlindungan Konsumen* (Bandung: Mandar Maju, 2000), h. 3.

Maraknya bisnis pelaku usaha retail (Minimarket) ini sudah bukan hanya berdiri di kabupaten dan perkotaan saja, melainkan sekarang sudah berdiri diberbagai kecamatan maupun pendesaan, salah satunya contoh bisnis yang terkenal dikalangan masyarakat saat ini yaitu Indomaret. Konsumen mengambil sendiri barang belanjanya di tempat-tempat atau etalase yang telah disediakan, dimana setiap barang dalam indomaret telah tertera label harga yang harus di bayar oleh konsumen, kemudian konsumen melakukan pembayaran dikasir. Harga yang tercantum di etalase barang-barang pada indomaret menunjukkan keterangan barang dan harga atas barang tersebut. Namun pada kenyataannya banyak dijumpai perbedaan harga yang harus di bayarkan pada kasir. Selain itu juga adanya administrasi yang kurang teliti dimana, perbedaan atau selisih harga yang tercantum di rak etalase dan yang harus dibayarkan ke kasir dapat sangat besar atau kecil, dan hal ini sangat merugikan konsumen, disisi lain, perbedaan harga di etalase dan yang sebenarnya dapat dikatakan bahwa pelaku usaha memberikan informasi yang menyesatkan akibatnya konsumenlah yang dirugikan, dimana tidak adanya transparansi harga atas produk yang dijual, sebagian lagi ada yang di cantumkan harganya namun ternyata berbeda dengan harga sesungguhnya ketika sampai dikasir, dan konsumen cenderung diharuskan membayar sejumlah uang yang lebih besar di bandingkan dengan harga yang tertera di label atau etalase produk.

Selain itu juga adanya administrasi yang kurang teliti dimana, perbedaan atau selisih harga yang tercantum di rak etalase dan yang harus dibayarkan ke kasir dapat sangat besar atau kecil, dan hal ini sangat merugikan konsumen, disisi lain, perbedaan harga di etalase dan yang sebenarnya dapat dikatakan bahwa pelaku usaha memberikan informasi yang menyesatkan akibatnya konsumenlah yang dirugikan, dimana tidak adanya transparansi harga atas produk yang dijual, sebagian lagi ada yang di cantumkan harganya namun ternyata berbeda dengan harga sesungguhnya ketika sampai dikasir, dan konsumen cenderung diharuskan membayar sejumlah uang yang lebih besar di bandingkan dengan harga yang tertera di label atau etalase produk.

Salah satu hak konsumen yang berkaitan dengan harga ini adalah hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, perhatian dari pelaku usaha dan juga eksistensi konsumen sangat penting bagi pelaku usaha. Maka konsumen berhak mendapatkan haknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur dan jelas terkait keadaan jaminan jasa barang dan dilayani dan secara diperlakukan jujur dan benar tanpa diskriminatif, sehingga dengan adanya kejujuran dalam pemberian jaminan jasa maka konsumen dapat terhindar dari kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha. Sebelum pihak konsumen membeli barang, konsumen akan memperhatikan harga terlebih dahulu, harga barang tentunya harus sesuai dengan kualitas produk dan tidak merugikan konsumen.

Kewajiban konsumen dapat dilihat dengan membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, karena hal tersebut merupakan perikatan antara pelaku usaha dengan konsumen. Berdasarkan undang undang No 8 tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen pasal 4 huruf b menjelaskan bahwa hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Hal ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara

tidak wajar. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi dari pada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan koseptual. Sumber bahan hukum yang digunakan yaitu bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Teknik penegempulan bahan hukum yang dilakukan dalam penelitian ini dengan library research, selanjudnya dianalisis dengan secara kualitatif.

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Konsumen secara arti harfiahnya adalah orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu, atau sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang. Dalam UUPK konsumen adalah setiap pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu⁵. Sedangkan pengertian menurut UUPK Mendefinisikan konsumen sebagai "setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan". Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah *end user*/pengguna terakhir, tanpa si konsumen merupakan pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 1 angka 1 mendefinisikan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK telah memberikan cukup kejelasan. Kalimat yang menyatakan "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum" diharapkan sebagai benteng untuk untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen, sebagaimana telah dikemukakan, konsumen merupakan salah satu pihak dalam hubungan dan transaksi ekonomi yang hak-haknya sering diabaikan oleh sebagian pelaku usaha, oleh sebab itu hak-hak konsumen perlu dilindungi⁶ selanjutnya tujuan perlindungan konsumen, adalah untuk mengangkat harkat hidup dan martabat konsumen, yaitu dengan cara menghindarkan dari hal negatif pemakaian barang dan/atau jasa.⁷

⁵ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar* (Jakarta: Daya Widya, 2019), h. 5.

⁶ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan* (Jakarta: Visimedia, 2008), h. 22.

⁷ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen* (Bandung: Nusa Media, 2010), h. 48.

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum,⁸ dan menurut Janus Sidabalok dalam bukunya *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, hukum perlindungan konsumen adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materiil maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat semakin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih, 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 memyangkut perlindungan konsumen.⁹

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah, dengan diundang-undangkannya masalah perlindungan konsumen, dimungkinkannya dilakukan pembuktian terbalik jika terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen yang merasa haknya dilanggar bisa mengadakan dan memproses perkaranya secara hukum di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah, hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, UUPK dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

UUPK ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan Nasional bahwa pembangunan Nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar Negara Pancasila dan Konstitusi Negara Undang-Undang Dasar 1945.

Menurut UUPK, pelaku usaha berhak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Sebaliknya, pelaku usaha wajib menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Sementara itu, konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut.

Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang

⁸ Ahmadi Miru and Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2012), h. 1.

⁹ Celina Tri Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), h. 5.

dikehendaknya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.¹⁰

Betapa pentingnya hak-hak konsumen, sehingga melahirkan pemikiran yang berpendapat bahwa hak-hak konsumen merupakan generasi keempat hak asasi manusia yang merupakan kata kunci dalam konsepsi hak asasi manusia dalam perkembangan di masa-masa yang akan datang. Selain memperoleh hak tersebut, konsumen juga diwajibkan untuk:

- 1) membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Itu dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya. Penegakan hukum (*law enforcement*) yang bermuatan perlindungan konsumen memang sudah didambakan oleh masyarakat, khususnya masyarakat (konsumen) yang sedang menjadi korban pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, kecenderungan semakin banyaknya pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen merupakan tantangan riil yang menguji aparat atau pihak-pihak yang berkompeten dalam melakukan dan mewujudkan penegakan hukum.

3.2 Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Dengan Harga Barang Yang Tidak Sesuai di Etalase dan Struk Belanja

Perlindungan hukum didefinisikan sebagai suatu perlindungan yang diberikan terhadap subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain, perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian¹¹. Perlindungan hukum cakupannya sangat luas dan menyangkut banyak hal yang baru dilindungi, salah satunya adalah mengenai perlindungan konsumen.

Konsumen memerlukan regulasi hukum dikarenakan konsumen dinilai memiliki kedudukan yang rendah dibandingkan pelaku usaha, maksudnya posisi konsumen lebih mudah mengalami kerugian dan posisi pelaku usaha lebih mudah untuk melakukan kecurangan, terdapat faktor yang menyebabkan konsumen mudah untuk dicurangin yaitu:¹² Perlindungan konsumen menurut UUPK adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya

¹⁰ Gunawan Widjaya and Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), h. 30

¹¹ R Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), h. 49.

¹² Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen Dan Sertifikasi Halal* (Malang: UIN Malang Press, 2011), h. 2.

produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah. Perlindungan bagi konsumen bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen.

Melalui UUPK menetapkan 9 (sembilan) hak konsumen, yaitu:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/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 konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapatkan 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 perundangundangan lainnya.

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Kedudukan produsen berada dalam kedudukan yang paling kuat dibandingkan dengan konsumen, maka konsumen perlu mendapatkan perlindungan. Maka konsumen berhak mendapatkan haknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur dan jelas terkait keadaan jaminan jasa dan barang dan hak dilayani dan secara diperlakukan jujur dan benar tanpa diskriminatif, sehingga dengan adanya kejujuran dalam pemberian jaminan jasa maka konsumen dapat terhindar dari kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha. Sebelum pihak konsumen membeli barang, konsumen akan memperhatikan harga terlebih dahulu. Harga barang tentunya harus sesuai dengan kualitas produk dan tidak merugikan konsumen.

Perbedaan harga pada etalase dan struk belanja seringkali dianggap sepele oleh konsumen karena nominal kerugiannya masih di bilang kecil, maka dari itu membuat pihak yang berwenang enggan untuk menindaklanjuti hal ini melainkan hanya memberikan peringatan kecil, korban pun enggan untuk melapor ke kantor polisi karena terlalu pemis akan kasus ini tidak dilanjuti. Para konsumen pun mempergunakan media sosial untuk bercerita hal yang dialami tersebut karena kurangnya perhatian dan menganggap kejadian tersebut dapat terhentikan apabila hanya bercerita lewat media sosial.

Berdasarkan UUPK maka pelaku usaha sudah melanggar hak-hak konsumen, sebagaimana terdapat dalam Pasal 4 huruf g menyebutkan bahwa "salah satu hak konsumen yaitu hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan tidak didiskriminatif". Secara jelas ketentuan tersebut dapat ditafsirkan dengan larangan penyalahgunaan keadaan. Karyawan sebagai subyek hukum yang melakukan perbuatan

hukum yaitu mengadakan perikatan dengan konsumen, dan sudah memberikan pelayanan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif kepada konsumen.

Kemudian dalam Pasal 7 huruf a disebutkan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Lebih lanjut terdapat dalam Pasal 7 huruf c yang menyebutkan bahwa memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, dengan melakukan tindakan jujur dalam isi struk belanja membuktikan bahwa pelaku usaha telah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya serta memperlakukan konsumen secara benar dan tidak diskriminatif.

Apabila kejadian tersebut di laporkan maka pihak karyawan selalu memberikan alasan bahwa terjadi kelalaian dan dilanjutkan dengan berpura-pura mengajukan permohonan maaf agar kasus tersebut tidak berkelanjutan. Apabila ditinjau dari Pasal 7 huruf g bahwa pelaku usaha seharusnya berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian¹³, dalam hal ini, menurut Pasal 1367 KUHPerdara menyebutkan bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbutannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya. Ketentuan lebih lanjut dari Pasal 1367 KUHPerdara mengatur mengenai pihak-pihak yang dapat dimintakan tanggung jawab, diantaranya: pelaku usaha yang bertanggung jawab atas kerugian yang dirasakan konsumen.

Pelaku usaha sebagai pihak yang menyalahgunakan keadaanlah yang harus memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen atas perbuatan ketidakjujurannya. Ganti rugi dapat dilakukan dengan pengembalian sejumlah uang yang diambilnya dengan niat ketidakjujurannya dan permohonan maaf serta itikad baik untuk tidak mengulangi hal tersebut. Selain itu pemilik usaha harus memberikan peringatan atau sanksi agar ketidakjujuran tersebut tidak lagi dilakukan karena dapat merugikan konsumen

3.3 Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terkait Dengan Harga Yang Tidak Sesuai Dengan Etalase Dan Struk Belanja

Tanggung jawab pelaku usaha menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 diatur khusus dalam satu bab, yaitu bab VI dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Menurut yang tercantum dalam Pasal 19 UPPK Tentang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha adalah:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada 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 perundangundangan yang berlaku.

¹³ Putri Nabella Tuntama and I Ketut Tjukup, "Ketidakjujuran Pelaku Usaha Pada Struk Belanja Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Magister Hukum Universitas Udayana* 5, no. 4 (2016): 1-5.

- 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.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha menurut Pasal 24 UUPK yaitu :

Pelaku usaha yang menjual barang dan/jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/ atau gugatan konsumen apabila:

- a) Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut.
- b) Pelaku usaha lain didalam bertransaksi tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha (produsen) atau tidak sesuai contoh, mutu dan komposisi.
- c) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

Berdasarkan ketentuan Pasal 19 dan UUPK, maka dapat diketahui tanggung jawab pelaku usaha, namun peneliti merumuskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas segala kerugian konsumen apabila terdapat unsur kesalahan yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha, baik itu kesalahan pada saat proses pencantuman harga yang dibiarkan tidak diganti maupun label harga yang bergeser dari barang yang dimaksud, sebab kerugian yang dialami oleh konsumen akibat perbedaan harga antara di etalase dengan di kasir yang dialami oleh konsumen ketika berbelanja terjadi pada saat proses pembayaran di kasir terjadi maka pihak pelaku usaha yang harus bertanggung jawab.

Tanggung jawab pelaku usaha juga diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/M-Dag/Per/7/2013 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan ("Permendag 35/2013"), yang mengatur mengenai selisih harga antara harga yang tertera di barang dan harga yang terdapat dalam komputer kasir.

Pada dasarnya setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang secara eceran dan/atau jasa kepada konsumen wajib mencantumkan harga barang atau tarif jasa secara jelas, mudah dibaca dan mudah dilihat (Pasal 2 ayat (1) Permendag 35/2013). Akan tetapi, kewajiban ini tidak berlaku bagi pelaku usaha mikro. Harga barang tersebut harus dilekatkan/ditempelkan pada barang atau kemasan, disertakan, dan/atau ditempatkan dekat dengan barang serta dilengkapi jumlah satuan atau jumlah tertentu (Pasal 3 ayat (1) Permendag 35/2013). Jika barang yang diperdagangkan dikenakan pajak dan/atau biaya-biaya lainnya, pencantuman harga harus memuat informasi harga barang sudah termasuk atau belum termasuk pajak dan/atau biaya-biaya lainnya. Harga yang dicantumkan harus

dalam rupiah, dengan menggunakan mata uang dan nominal Rupiah yang berlaku. Jika harga barang memuat pecahan nominal rupiah yang tidak beredar, pelaku usaha dapat membulatkan harga barang dengan memperhatikan nominal rupiah yang beredar. Pembulatan diinformasikan kepada konsumen pada saat transaksi pembayaran. Jika pelaku usaha memperdagangkan barang secara eceran dengan 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 (Pasal 9 ayat (1) Permendag 35/2013). 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. Dengan demikian dapat diketahui bahwa jika terdapat perbedaan antara harga barang yang dicantumkan dengan harga atau tarif yang dikenakan pada saat pembayaran, yang berlaku adalah harga atau tarif yang terendah (Pasal 7 ayat (2) Permendag 35/2013).

Berdasarkan dari uraian di atas maka dapat dijelaskan bahwa dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha harus dapat dimintakan pertanggungjawaban yaitu jika perbuatannya telah melanggar hak-hak dari kepentingan konsumen, menimbulkan kerugian atau kesehatan konsumen terganggu. Tanggung jawab pelaku usaha atas selisih harga pada etalase dengan struk kasir yang merugikan konsumen merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak yang terkait, dan kebanyakan dari kasus-kasus yang ada saat ini, konsumen merupakan yang paling banyak mengalami kerugian yang disebabkan selisih harga pada etalase dengan struk kasir dari pelaku usaha itu sendiri.¹⁴

4. Kesimpulan

Perlindungan Hukum bagi konsumen untuk melindungi hak-hak konsumen yaitu hak konsumen mendapatkan informasi yang benar, jujur dan jelas terkait keadaan jaminan jasa dan barang dan hak dilayani dan secara diperlakukan jujur dan benar. Selain itu juga pelaku usaha harus diberikan sanksi atau peringatan agar perbedaan harga pada etalase dan struk belanja lebih diperhatikan karena dapat merugikan konsumen. Kewajiban dan tanggung jawab dari pelaku usaha terhadap selisih harga pada etalase dengan struk belanja diatur dalam Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami konsumen, dalam prinsip tanggung jawab produk berlaku sistem tanggung jawab mutlak dan tanggung jawab praduga lalai dengan pembuktian terbalik, yang merasa dirugikan akibat selisih harga atas barang yang di beli dapat memenuhi kompensasi tanpa harus mempersalahkan ada atau tidak adanya unsur kesalahan di pihak pelaku usaha. Pelaku usaha bisa terlepas dari tanggung jawab itu jika dia bisa membuktikan bahwa kesalahan itu merupakan kesalahan konsumen atau setidaknya bukan kesalahannya, sebaliknya ia akan dikenai tanggung jawab jika tidak bisa mampu membuktikan tuntutan

¹⁴ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2000), h. 5.

konsumen, dengan demikian dapat diketahui bahwa jika terdapat perbedaan antara harga barang yang ada di etalase berbeda dengan struk, maka pelaku usaha memberikan harga kompensasi harga yang paling terendah.

Daftar Referensi

- Barkatullah, Abdul Halim. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media, 2010.
- Burhanuddin. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen Dan Sertifikasi Halal*. Malang: UIN Malang Press, 2011.
- Kristiyanti, Celina Tri. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2014.
- Kuahaty, Sarah Selfina, Teng Berlianty, Theresia Louize Pesulima, and Agustina Balik. "Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah." *AIWADTHU: Jurnal Pengabdian Hukum* 1, no. 2 (2021): 63–72.
- Leterulu, Marsye R, Merry Tjoanda, and Agustina Balik. "Perlindungan Konsumen Produk Ikan Mentah Di Pasar Arumbai Mardika Ambon Terkait Ketersediaan Fasilitas Sanitasi." *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 5 (2021): 400–411.
- Miru, Ahmadi, and Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2012.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Daya Widya, 2019.
- Sidharta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, 2000.
- Soeroso, R. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2015.
- Susanto, Happy. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia, 2008.
- Syawali, Husni, and Neni Srimaniyati. *Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Tuntama, Putri Nabella, and I Ketut Tjukup. "Ketidakjujuran Pelaku Usaha Pada Struk Belanja Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Magister Hukum Universitas Udayana* 5, no. 4 (2016): 1–5.
- Usmany, Dominggus Pier, Sarah Selfina Kuahaty, and Theresia Louize Pesulima. "Itikad Baik Konsumen Dalam Pemanfaatan Air Bersih." *TATOHI: Jurnal Ilmiah Hukum* 1, no. 8 (2021): 784 – 792.
- Widjaya, Gunawan, and Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.